

KẾ HOẠCH
Tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo năm 2026

Căn cứ Luật tổ chức Chính quyền địa phương ngày 16/6/2025;

Căn cứ Luật tiếp công dân năm 2013;

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.

Để công tác tiếp công dân và giải quyết đơn, thư khiếu nại, tố cáo trên địa bàn xã được đảm bảo đúng quy định pháp luật, hạn chế tình trạng đơn, thư khiếu nại, tố cáo gay gắt, phức tạp tồn đọng kéo dài, ảnh hưởng đến tình hình an ninh trật tự an toàn xã hội ở địa phương. Ủy ban nhân dân xã xây dựng Kế hoạch tiếp công dân và giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo năm 2026 cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

Tiếp tục quán triệt nội dung Chỉ thị số 35-CT/TW ngày 26/5/2014 của Bộ Chính trị, Quy định số 11-QĐi/TW ngày 18/02/2019 của Bộ Chính trị, Quy định số 1618-QĐ/TU ngày 17/10/2019 của Ban Thường vụ Thành ủy và Chỉ thị số 15/CT-UBND ngày 28/11/2024 của Ủy ban nhân dân thành phố về việc chấn chỉnh, đổi mới, nâng cao trách nhiệm thủ trưởng các cơ quan, đơn vị trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân; tuyên truyền phổ biến pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo đến toàn thể cán bộ, công chức, viên chức, cấp ủy, chính quyền các cấp trong công tác tiếp dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo đảm bảo đúng quy trình, quy định của pháp luật; đồng thời hạn chế tình trạng công dân khiếu kiện kéo dài, đông người, vượt cấp, góp phần ổn định an ninh chính trị và trật tự an toàn xã hội, đáp ứng nhiệm vụ phát triển kinh tế - xã hội, quốc phòng - an ninh trên địa bàn xã.

2. Yêu cầu

- Chánh Văn phòng HĐND & UBND xã quán triệt công tác tiếp công dân,

giải quyết khiếu nại, tố cáo là nhiệm vụ quan trọng và trách nhiệm của Các phòng ban phải thực hiện tốt công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo là nhiệm vụ quan trọng và trách nhiệm của thủ trưởng cơ quan, người đứng đầu, chủ tịch UBND xã yêu cầu nghiêm túc tổ chức thực hiện theo đúng quy định của Luật tiếp công dân, Luật khiếu nại, Luật tố cáo và các văn bản hướng dẫn thực hiện công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

- Thực hiện đồng bộ các giải pháp để nâng cao trách nhiệm, hiệu quả công tác tiếp công dân; gắn việc tiếp công dân với việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của các cơ quan Nhà nước nhằm giải quyết kịp thời, dứt điểm các vụ việc khiếu nại, tố cáo 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 tổ chức và công dân.

II. NỘI DUNG THỰC HIỆN

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

Văn Phòng HĐND & UBND phối hợp với Phòng Văn hóa xã tổ chức tuyên truyền, phổ biến Luật tiếp công dân, Luật khiếu nại, Luật tố cáo và các văn bản hướng dẫn thi hành; triển khai, quán triệt các nội dung chỉ đạo của UBND xã về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo đến người dân hiểu để thực hiện và tham gia giám sát.

2. Xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh qua công tác tiếp dân

Tiếp nhận các đơn, thư khiếu nại, tố cáo (*nhận trực tiếp qua cán bộ phụ trách tiếp công dân, nhận qua đường bưu điện hoặc do cơ quan, tổ chức, người có thẩm quyền chuyển đến*); phân loại, xử lý đơn, thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Phòng tiếp công dân xã đảm bảo đúng thời gian, quy định của pháp luật.

Hướng dẫn đối với các trường hợp khiếu nại, tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo quy định; Công chức tiếp dân xã có trách nhiệm hướng dẫn chuyển các đơn khiếu nại, tố cáo đủ điều kiện tiếp nhận đến các cơ quan chuyên môn để tiến hành tổ chức xác minh, kịp thời tham mưu cho UBND xã giải quyết đúng thẩm quyền, đúng

trình tự, thủ tục pháp luật quy định.

3. Giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền

Các công chức chuyên môn tập trung xác minh, báo cáo kết quả, đề xuất Chủ tịch UBND xã giải quyết các vụ khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền, hạn chế đến mức thấp nhất tình trạng khiếu nại kéo dài vượt cấp, gây ảnh hưởng đến tình hình an ninh trật tự và an toàn xã hội ở địa phương. Phần đầu kết quả giải quyết các đơn, thư khiếu nại thuộc thẩm quyền đạt tỷ lệ trên 90%.

Thực hiện nghiêm túc các văn bản chỉ đạo của UBND thành phố về giải quyết khiếu nại, tố cáo. 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)*.

Tiếp tục phối hợp chặt chẽ với Ủy ban Mặt trận Tổ quốc và các phòng ban của xã trong công tác vận động người khiếu nại chấp hành các quy định pháp luật và Quyết định giải quyết của cấp có thẩm quyền đối với các vụ việc tồn đọng, phức tạp kéo dài theo Kế hoạch số 2077/KH-TTCTP ngày 08/10/2024 của Thanh tra Chính phủ, góp phần ổn định an ninh chính trị, trật tự an toàn xã hội ở địa phương.

III. PHÂN CÔNG NHIỆM VỤ

1. Cán bộ được phân công tiếp công dân

Thực hiện nghiêm túc Quy chế tiếp công dân; tiếp nhận, phân loại và xử lý đơn, thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc phạm vi trách nhiệm của bộ phận tiếp công dân xã đúng theo quy định.

Tổ chức thực hiện tốt công tác tiếp công dân theo quy định; kịp thời tiếp nhận, xử lý đơn, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan tổ chức, tham mưu cho Chủ tịch UBND xã tiếp công dân định kỳ hoặc đột xuất, đối thoại để giải quyết khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị của tổ chức, công dân theo thẩm quyền, pháp luật quy định.

Giải thích, hướng dẫn công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng quy định của pháp luật.

Phân loại, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã tiếp nhận; chuyển đơn khiếu nại, tố cáo đủ điều kiện tiếp nhận đến các ngành chuyên môn cấp xã và các phòng ban để tham mưu giúp Chủ tịch UBND xã giải quyết theo

đúng quy định pháp luật, đồng thời hướng dẫn các đơn khiếu nại, tố cáo không thuộc thẩm quyền để được xem xét giải quyết.

Phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan tiến hành tổ chức rà soát kết quả xác minh các đơn khiếu nại, tố cáo để kịp thời tham mưu Chủ tịch UBND xã tiếp xúc, đối thoại giải quyết đúng quy định.

Theo dõi, đôn đốc các phòng ban trong công tác tham mưu giải quyết đối với những vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do bộ phận tiếp công dân xã chuyển đến hoặc Chủ tịch UBND xã có ý kiến chỉ đạo.

Định kỳ và đột xuất báo cáo tình hình, kết quả thực hiện công tác tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo về UBND thành phố (*thông qua Thanh tra thành phố*) nắm bắt, chỉ đạo.

2. Văn Phòng HĐND & UBND

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

3. Phòng Kinh tế

Chủ trì, phối hợp với các ngành có liên quan tiến hành kiểm tra, xác minh và tham mưu đề xuất Chủ tịch UBND xã giải quyết các vụ việc khiếu nại, tố cáo liên quan đến đất đai đúng theo quy định pháp luật, không để phát sinh đơn, thư tồn đọng quá hạn, kéo dài.

Tham gia tiếp công dân để giải thích khi có phát sinh đơn khiếu nại liên quan đến lĩnh vực ngành phụ trách theo yêu cầu của bộ phận Tiếp công dân.

Chuẩn bị đầy đủ tài liệu và cơ sở pháp lý liên quan đến các vụ việc khiếu nại về đất đai, báo cáo về UBND xã và gửi đến các cơ quan có liên quan để nghiên cứu chuẩn bị nội dung trước khi tổ chức cho Chủ tịch UBND xã tiếp xúc, đối thoại giải quyết theo thẩm quyền.

4. Phòng Văn hóa - Xã hội

Chủ trì, phối hợp với các ngành có liên quan tiến hành kiểm tra, xác minh và

tham mưu đề xuất Chủ tịch UBND xã giải quyết các vụ việc khiếu nại, tố cáo liên quan đến chế độ chính sách đối với người có công, đối tượng bảo trợ xã hội... đúng theo quy định pháp luật, không để phát sinh đơn, thư tồn đọng quá hạn, kéo dài.

Tham mưu UBND xã cung cấp thông tin chuyên môn theo yêu cầu của các phòng ban trong việc giải quyết khiếu nại, tranh chấp liên quan đến chế độ chính sách cho người có công, đối tượng bảo trợ xã hội, lĩnh vực y tế; lĩnh vực sở hữu trí tuệ, khoa học công nghệ; lĩnh vực về giáo dục...; tham gia tiếp công dân để giải thích khi có phát sinh đơn khiếu nại liên quan đến lĩnh vực ngành phụ trách theo yêu cầu của bộ phận Tiếp công dân.

Chuẩn bị đầy đủ tài liệu và cơ sở pháp lý liên quan đến các vụ việc khiếu nại về chế độ chính sách cho người có công, đối tượng bảo trợ xã hội..., báo cáo về UBND xã và gửi đến các cơ quan có liên quan để nghiên cứu chuẩn bị nội dung trước khi tổ chức cho Chủ tịch UBND xã tiếp xúc, đối thoại giải quyết theo thẩm quyền.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Căn cứ Kế hoạch này, yêu cầu công chức chuyên môn, các phòng ban theo chức năng, nhiệm vụ và tình hình thực tế ở lĩnh vực mình phụ trách, chủ động xây dựng kế hoạch và triển khai thực hiện đạt hiệu quả công tác tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo năm 2026 tại lĩnh vực mình; định kỳ hàng tháng báo cáo tình hình thực hiện công tác tiếp dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo về UBND xã (*thông qua công chức phụ trách tiếp công dân*) năm, báo cáo chủ tịch UBND chỉ đạo kịp thời.

Trong quá trình thực hiện, nếu có phát sinh vấn đề khó khăn, vướng mắc kịp thời báo cáo về UBND xã (*thông qua công chức phụ trách tiếp công dân*) để được hướng dẫn thực hiện./.

Nơi nhận:

- UBND Thành phố;
- Thanh tra thành phố;
- Ban Tiếp công dân thành phố;
- Thường trực Đảng ủy, HĐND xã;
- CT, các PCT UBND xã;
- UBMTTQ xã (P/h);
- Các phòng ban chuyên môn xã;
- Công chức tiếp công dân xã;
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Đinh Thành Đồng