

Số: /KH-UBND

Vĩnh Hoà, ngày 01 tháng 7 năm 2025

KẾ HOẠCH
Tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị
phản ánh trên địa bàn xã năm 2025

Căn cứ Luật Tiếp công dân năm 2013; Căn cứ Luật Khiếu nại năm 2011;
Căn cứ Luật Tố cáo năm 2018;

Căn cứ Quyết định số 44/QĐ-UBND ngày 01/7/2025 của UBND xã Vĩnh Hoà về việc ban hành Quy chế tiếp công dân của Chủ tịch UBND xã;

Căn cứ Chương trình công tác năm 2025, Ủy ban nhân dân xã Vĩnh Hoà xây dựng Kế hoạch tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh năm 2025 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

- Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị của xã, xác định công tác tiếp công 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 việc 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.

- Đơn giản hóa 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 từ xã đến cơ sở 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 Ủy ban nhân dân thành phố, Ủy ban nhân dân 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 phòng 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 từ xã đến cơ sở 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 Ủy ban nhân dân xã tiếp công dân ít nhất mỗi tuần 01 ngày; 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 hoặc vụ việc nếu không được tiếp nhận giải quyết có thể xảy ra hậu quả nghiêm trọng, có thể dẫn đến hủy 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 dân:

- Việc tiếp nhận các đơn, thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân được thực hiện tại phòng Tiếp công dân (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 Ủy ban nhân dân xã đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo quy định và từ chối tiếp công dân theo quy định.

- Văn phòng HĐND&UBND xã có trách nhiệm tham mưu cho Chủ tịch UBND xã xử lý đơn và giao nhiệm vụ xác minh cho các ban, ngành, 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 bộ phận 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 cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân xã được giao nhiệm vụ xác minh đơn khiếu nại, tố cáo phải kịp thời báo cáo kết quả, tham mưu, đề xuất Chủ tịch Ủy ban nhân dân 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.

- Thực hiện nghiêm túc các văn bản chỉ đạo của Ủy ban nhân dân 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, 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 Ủy ban nhân dân 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, cán bộ làm công tác tiếp công dân vận động thuyết phục công dân chấp hành pháp luật và từ chối tiếp; 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.

- Đối với các vụ việc đã được Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã xem xét, giải quyết nhưng công dân vẫn còn khiếu nại, chưa được kiểm tra, xác minh; nếu phát sinh tình tiết mới, tham mưu đề xuất Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật. 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 chuyên môn, các ngành 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 thành phố 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

- 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, Kinh tế - Hạ tầng và Đô thị; 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 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.

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 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.

4. Công an xã

- * Đảm bảo an ninh, trật tự trong suốt buổi tiếp công dân

- Bố trí lực lượng trực, kiểm soát người ra vào khu vực tiếp công dân.

- Ngăn chặn, xử lý các hành vi gây rối, mất trật tự công cộng.

- Đảm bảo an toàn cho cán bộ tiếp công dân và những người liên quan.

- * Hỗ trợ xác minh, kiểm tra thông tin công dân cung cấp (nếu có yêu cầu)

- Phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan để xác minh nhân thân, lai lịch hoặc các thông tin liên quan đến vụ việc công dân phản ánh, tố cáo, khiếu nại.

- * Tiếp nhận, ghi nhận các nội dung liên quan đến an ninh trật tự

- Ghi chép và báo cáo những vụ việc có dấu hiệu vi phạm pháp luật thuộc lĩnh vực quản lý của Công an (hành vi gây rối, xâm phạm thân thể, đe dọa...).

- * Tham mưu, đề xuất biện pháp xử lý các vụ việc phát sinh liên quan đến an ninh trật tự

- Nếu phát hiện tình huống có khả năng ảnh hưởng đến an ninh, Công an xã có trách nhiệm đề xuất các phương án xử lý phù hợp, kịp thời báo cáo Chủ tịch UBND xã.

- * Phối hợp bảo vệ hồ sơ, tài liệu và cơ sở vật chất khu vực tiếp dân

- Đảm bảo an toàn tài liệu, hồ sơ của công dân và cơ quan tiếp dân; ngăn chặn hành vi phá hoại hoặc xâm nhập trái phép.

- * Giải thích, tuyên truyền pháp luật liên quan đến an ninh, trật tự nếu được giao

- Trong một số trường hợp, Công an xã có thể trực tiếp giải thích quy định pháp luật liên quan đến vấn đề công dân kiến nghị, khiếu nại, phản ánh nếu có chuyên môn phù hợp.

5. Mặt trận Tổ quốc và các đoàn thể: phối hợp chặt chẽ với UBND xã trong công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật về tiếp công dân.

6. Các thôn:

- 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.

- Tham gia, phối hợp với các ngành chuyên môn 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.

IV. THỜI GIAN, ĐỊA ĐIỂM TIẾP CÔNG DÂN

1. Thời gian: Chủ tịch (hoặc Phó Chủ tịch UBND xã được Chủ tịch ủy quyền) tiếp dân theo Lịch tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã để giải quyết đơn thư của công dân; ngoài ra, lãnh đạo Ủy ban nhân dân xã có thể tiếp công dân đột xuất theo tình hình thực tế.

2. Địa điểm: Tại phòng tiếp công dân Ủy ban nhân dân xã Vĩnh Hoà (Trụ sở Đảng uỷ, HĐND, UBND TTQ VN 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 của xã, theo chức năng, nhiệm vụ và tình hình thực tế ở đơn vị, chủ động xây dựng kế hoạch và triển khai thực hiện về công tác tiếp công dân, giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh năm 2025; định kỳ hàng tháng báo cáo tình hình thực hiện công tác tiếp dân, giải quyết đơn thư về Ủy ban nhân dân xã (qua Văn phòng HĐND và UBND xã).

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.

Trên đây là Kế hoạch Tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trên địa bàn xã năm 2025 đề nghị thủ trưởng các cơ quan, đơn vị thuộc UBND xã, quan tâm tổ chức thực hiện./.

Nơi nhận:

- Văn phòng UBND thành phố;
- Ban Tiếp công dân thành phố;
- TT Đảng uỷ - TT HĐND - CT MTTQ xã;
- Chủ tịch, các PCT UBND xã;
- VP HĐND&UBND xã;
- Phòng Kinh tế;
- Phòng Văn hoá - Xã hội;
- Công an xã;
- Cán bộ, công chức xã;
- Các thôn;
- Lưu: VT..

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**



Phạm Thành Trung