

Số: /KH-UBND

Sơn Kim 1, ngày tháng năm 2026

KẾ HOẠCH
Về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, Tố cáo,
kiến nghị, phản ánh năm 2026

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Nhằm nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác tiếp công dân; tiếp nhận, xử lý đơn và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trong các lĩnh vực thuộc phạm vi quản lý UBND xã; giải quyết kịp thời các vụ việc mới phát sinh theo quy định của pháp luật, tập trung xem xét, giải quyết dứt điểm các vụ việc khiếu nại, tố cáo, không để phát sinh thành “điểm nóng” về an ninh, trật tự.

- Tiếp tục nâng cao trách nhiệm của người đứng đầu trong công tác tiếp công dân; giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

- Thực hiện đồng bộ các giải pháp nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác tiếp công dân; giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, đảm bảo lợi ích chính đáng của người dân theo quy định của pháp luật; tạo điều kiện để công dân tham gia quản lý Nhà nước và xã hội; củng cố lòng tin của nhân dân đối với Đảng, Nhà nước; góp phần nâng cao chất lượng công tác xây dựng, chỉnh đốn đảng và hiệu quả đấu tranh phòng, chống tham nhũng, giữ vững ổn định chính trị, trật tự an toàn xã hội.

2. Yêu cầu

- Thực hiện nghiêm túc các chủ trương, chính sách pháp luật của Đảng và Nhà nước về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo. Người đứng đầu lãnh đạo, chỉ đạo và thực hiện công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; xác định đây là nhiệm vụ chính trị quan trọng, thường xuyên; lấy hiệu quả của công tác tiếp dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo làm tiêu chí đánh giá năng lực, kết quả công tác.

- Tăng cường sự phối hợp giữa các cơ quan, tổ chức, nhất là với các cơ quan chức năng trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; thực hiện đồng bộ các giải pháp để giải quyết dứt điểm khiếu nại, tố cáo đông người, phức tạp, kéo dài, vượt cấp.

- Thực hiện nghiêm việc tiếp công dân thường xuyên, định kỳ và đột xuất; gắn việc tiếp công dân với việc tuyên truyền chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước; đẩy mạnh công tác đối thoại gắn với giải thích quyền, nghĩa vụ và trách nhiệm của công dân trong khiếu nại, tố cáo; xác định rõ nội dung

giải quyết, hướng giải quyết, cơ quan, đơn vị giải quyết, thời hạn giải quyết; đảm bảo các kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo của công dân được giải quyết kịp thời, đúng pháp luật, không để phát sinh điểm nóng, hạn chế khiếu kiện đông người, vượt cấp.

- Tăng cường đôn đốc, kiểm tra việc thi hành công vụ của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, người lao động thuộc quyền quản lý; đẩy mạnh cải cách hành chính, nâng cao chất lượng giải quyết công việc, chất lượng phục vụ nhân dân; xử lý nghiêm các hành vi nhũng nhiễu, gây khó khăn, phiền hà đối với người dân và doanh nghiệp nhằm hạn chế phát sinh khiếu kiện, khiếu nại.

II. NỘI DUNG

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

a) Nội dung tuyên truyền

Đẩy mạnh công tác tuyên truyền, phổ biến cho cán bộ, đảng viên, nhân dân về Luật Tiếp công dân năm 2013, Luật Khiếu nại năm 2011, Luật Tố cáo năm 2018 và các văn bản hướng dẫn thi hành; Chỉ thị số 35-CT/TW, ngày 26/5/2014 của Bộ Chính trị về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo; Kết luận số 107-KL/TW, ngày 24/12/2024 của Bộ Chính trị về tiếp tục tăng cường sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; Quy định số 11-QĐi/TW, ngày 18/02/2019 của Bộ Chính trị về trách nhiệm của người đứng đầu cấp ủy trong việc tiếp dân, đối thoại trực tiếp với dân và xử lý những phản ánh, kiến nghị của dân; Kết luận số 215-KL/TW, ngày 23/11/2025 của Bộ Chính trị về sửa đổi, bổ sung Quy định số 11-QĐi/TW, ngày 18/02/2019 của Bộ Chính trị;

b) Tổ chức thực hiện thực hiện: Phòng Văn hóa – xã hội xã

c) Thời gian: trong năm 2026

2. Rà soát các văn bản pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo để kịp thời cụ thể hóa thành các Quyết định, Quy chế, Nội quy thực hiện và bổ sung, hoàn thiện các quy định đảm bảo phù hợp với quy định của pháp luật.

a) Tổ chức thực hiện: Văn phòng HĐND – UBND xã.

b) Thời gian thực hiện: Quý I, Quý II năm 2026.

3. Bảo đảm cơ sở vật chất phục vụ cho công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo

- Bố trí địa điểm, cơ sở vật chất, đảm bảo kinh phí và đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin phục vụ công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đảm bảo thuận lợi cho công dân và công chức tiếp dân.

- Công chức thực hiện: Văn phòng HĐND – UBND xã

- Thời gian thực hiện: Thường xuyên, bắt đầu từ tháng 01/2026.

4. Cung cấp kịp thời thông tin về việc tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trên Trang thông tin điện tử của xã

- Văn phòng HĐND – UBND xã.
- Thời gian thực hiện: Thường xuyên trong năm 2026.

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

- Đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nhận trực tiếp qua công tác tiếp dân, nhận qua đường bưu điện hoặc do các cơ quan, tổ chức, người có thẩm quyền chuyển đến, được phân loại, xử lý, thụ lý đơn đảm bảo theo quy định của pháp luật về giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

- Đối với các đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã, hướng dẫn đến cơ quan có thẩm quyền, hoặc chuyển đơn đến các cơ quan có thẩm quyền để giải quyết theo quy định của pháp luật.

- Đối với các đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã, cán bộ tiếp dân tham mưu cho UBND xã giải quyết theo đúng trình tự, thủ tục, quy định của pháp luật.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Văn phòng HĐND - UBND

Tổ chức triển khai kế hoạch công tác tiếp dân; thực hiện nghiêm các quy định về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo theo quy định của pháp luật.

Do hiện nay trụ sở làm việc của UBND xã chưa có phòng để bố phòng tiếp dân riêng, nên Văn Phòng HĐND – UBND phải chủ động để sắp xếp phòng tiếp công dân (tạm thời sử dụng phòng họp tầng 2, nhà 2 tầng thuộc cơ quan Đảng ủy). Việc bố trí địa điểm tiếp công dân phải đảm bảo thuận tiện, lịch sự, trang bị đầy đủ cơ sở vật chất cần thiết.

Tổ chức niêm yết lịch tiếp công dân và công bố tên, chức danh người tiếp công dân, có nội quy và ghi rõ quyền, nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị liên quan liên quan đến khiếu nại, tố cáo và trách nhiệm của cán bộ tiếp công dân trên Trang thông tin điện tử và tại trụ sở Trung tâm phục vụ hành chính công để công dân được biết.

2. Lịch tiếp công dân

Chủ tịch UBND xã trực tiếp tiếp công dân định kỳ vào ngày thứ 5 hàng tuần (Lịch tiếp dân định kỳ của lãnh đạo nêu trùng vào ngày nghỉ thì sẽ bố trí ngày liền kề tiếp theo).

Phó chánh Văn phòng HĐND – UBND tiếp công dân vào tất cả các ngày trong tuần (Trừ thứ 7, chủ nhật và các ngày nghỉ lễ).

3. Nhiệm vụ của cán bộ tiếp công dân

- Có thái độ ứng xử đúng mực, có văn hoá đối với người dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

- Hướng dẫn công dân trình bày đầy đủ, rõ ràng nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, những yêu cầu cần giải quyết, cung cấp những tài liệu, chứng cứ liên quan đến vụ việc; hướng dẫn công dân khiếu nại, tố cáo đến đúng người, đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết; giải thích cho công dân hiểu đường lối, chính sách của Đảng và pháp luật của Nhà nước.

- Giải thích, từ chối những người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về những vụ việc đã được cơ quan có thẩm quyền giải quyết đúng chính sách pháp luật.

- Phối hợp chặt chẽ, kịp thời với các tổ chức, phòng, ban chuyên môn tham gia tiếp dân tại phòng tiếp dân để làm tốt nhiệm vụ tiếp dân, giải quyết những vụ việc khiếu nại, tố cáo đông người phức tạp.

- Mở sổ theo dõi, ghi chép đầy đủ nội dung công dân trình bày; tiếp nhận, phân loại, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

- Tham mưu cho Chủ tịch UBND xã xử lý giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng trình tự quy định của pháp luật.

Trên đây là Kế hoạch thực hiện công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư và giải quyết khiếu nại, tố cáo. UBND xã yêu cầu các tổ chức và các bộ phận chuyên môn có liên quan nghiêm túc thực hiện ./.

Nơi nhận:

- UBND tỉnh (b/c);
- Thanh tra tỉnh (b/c);
- BTV Đảng ủy; TT HĐND xã (b/c);
- Chủ tịch, các PCT UBND xã (để chỉ đạo);
- Các phòng, TT thuộc UBND xã;
- Các cơ quan, đơn vị liên quan;
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Phạm Anh Hào