

Số: /KH-UBND

Biên Sơn, ngày tháng năm 2026

KẾ HOẠCH
Tiếp công dân, giải quyết đơn thư, khiếu nại tố cáo,
phản ánh kiến nghị năm 2026

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương số 72/2025/QH15 ngày 16 tháng 6 năm 2025;

Thực hiện Chỉ thị số 35-CT/TW ngày 26/5/2014 của Bộ Chính trị về việc tăng cường sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo; Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13 của Quốc hội thông qua ngày 25/11/2013; 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;

Thực hiện Quyết định số 01a/QĐ-UBND ngày 01/7/2025 của UBND xã Biên Sơn về việc ban hành quy chế tiếp công dân.

UBND xã Biên Sơn xây dựng kế hoạch tiếp công dân, giải quyết đơn thư, khiếu nại, tố cáo, phản ánh kiến nghị năm 2026 như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Thực hiện nghiêm túc Luật Tiếp công dân năm 2013, Luật Khiếu nại năm 2011, Luật Tố cáo năm 2018; Chỉ thị số 35-CT/TW ngày 26/5/2014 của Bộ Chính trị. Đảm bảo triển khai đồng bộ trên địa bàn xã; xác định rõ trách nhiệm của người đứng đầu, trưởng các phòng ban.

- Nhằm nâng cao ý thức trách nhiệm của cán bộ công chức và các phòng ban trong công tác tiếp công dân, góp phần xây dựng đội ngũ cán bộ công chức có phẩm chất đạo đức, năng lực chuyên môn, xây dựng bộ máy hành chính Nhà nước trong sạch, vững mạnh, hoạt động có hiệu quả.

- Tạo điều kiện thuận lợi cho công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, chủ động giải quyết các vướng mắc ngay từ cơ sở, hạn chế tránh tình trạng khiếu kiện vượt cấp, không để phát sinh đơn thư tồn đọng kéo dài.

- Tăng cường phối hợp về công tác tuyên truyền, phổ biến giáo dục pháp luật nhằm nâng cao nhận thức, hiểu biết về chính sách pháp luật trong nhân dân.

- Thực hiện nghiêm túc, toàn diện, đồng bộ các chủ trương, giải pháp để nâng cao trách nhiệm, hiệu quả công tác tiếp công dân, giải quyết kịp thời các vụ việc khiếu nại, tố cáo đặc biệt là những vụ việc khiếu nại, tố cáo đông người, phức tạp, kéo dài, những vụ việc đã được cấp trên hướng dẫn, chuyển đơn.

- Phối hợp chặt chẽ, kịp thời với các cơ quan liên quan tham gia tiếp công dân tại Trụ sở Tiếp công dân nhằm xử lý kịp thời những tình huống phát sinh khi công dân xả ra các cơ quan tỉnh, Trung ương khiếu nại, tố cáo.

2. Yêu cầu:

- Việc tiếp công dân phải đảm bảo công khai, dân chủ, kịp thời; thủ tục đơn giản, thuận tiện, giữ bí mật và bảo đảm an toàn cho người tố cáo theo quy định của pháp luật; bảo đảm khách quan, bình đẳng, không phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân. Tôn trọng, tạo điều kiện thuận lợi cho công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của Luật Tiếp công dân.

- Đảm bảo điều kiện thuận lợi cho công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, góp ý những vấn đề có liên quan đến chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, công tác quản lý, điều hành của cơ quan Nhà nước, góp phần xây dựng bộ máy Nhà nước trong sạch, vững mạnh, hoạt động có hiệu quả.

- Việc triển khai kế hoạch phải đảm bảo đúng tiến độ, thời gian, có sự phối hợp chặt chẽ giữa các cấp, các ngành liên quan để đạt mục đích đề ra.

- Giải quyết dứt điểm các đơn thư khiếu nại tố cáo còn tồn đọng trên địa bàn xã.

II. NỘI DUNG

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

Tổ chức tuyên truyền, phổ biến Chỉ thị số 35-CT/TW ngày 26/5/2014 của Bộ Chính trị, Luật tiếp công dân, Luật khiếu nại, Luật tố cáo và các văn bản hướng dẫn thi hành.

Tổ chức lồng ghép tuyên truyền, thông tin tình hình khiếu nại, tố cáo, kết quả hoạt động giải quyết khiếu nại, tố cáo của xã; gương điển hình tiên tiến trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo ở xã làm tốt công tác phòng ngừa phát sinh khiếu nại, tố cáo.

2. Công tác tiếp công dân

2.1. Tổ chức việc tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại trụ sở tiếp tiếp công dân xã

Công chức làm công tác tiếp công dân thực hiện việc tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân theo quy định; mở sổ tiếp công dân theo mẫu và mở sổ theo dõi giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân, ghi chép đầy đủ, rõ ràng, đúng theo quy định; tổng hợp tình hình, kết quả công tác tiếp công dân thuộc phạm vi trách nhiệm, tham mưu báo cáo định kỳ, đột xuất với Ban tiếp công dân tỉnh, Thanh tra tỉnh và thực hiện các chế độ thông tin, báo cáo khác theo quy định.

Công chức tiếp công dân phối hợp với các phòng chuyên môn cử đại diện tham gia tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân của xã; phối hợp các với cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan, tham mưu giúp lãnh đạo UBND xã tổ chức tiếp công dân định kỳ và đột xuất theo quy định.

Công chức tiếp công dân thực hiện tiếp công dân, đồng thời giải thích, hướng dẫn công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng trình tự, thủ tục, đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết; vận động chấp hành quyết định giải quyết khiếu nại, quyết định xử lý tố cáo đã được cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết đúng chính sách pháp luật.

2.2. Tổ chức tiếp, xử lý trường hợp nhiều người đến địa điểm tiếp công dân khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung

Công chức tiếp công dân có trách nhiệm phối hợp với cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân tại trụ sở tiếp công dân của xã; thường xuyên phối hợp với các cơ quan, tổ chức có liên quan trong việc xử lý trường hợp nhiều người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung.

Phối hợp với cơ quan công an xã bảo đảm an ninh, trật tự và an toàn cho người tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân, xử lý người có hành vi vi phạm pháp luật tại địa điểm tiếp công dân theo quy định.

2.3. Điều kiện đảm bảo cho hoạt động tiếp công dân

Bảo đảm kinh phí đối với hoạt động tiếp công dân theo quy định. Thực hiện đúng chính sách chế độ đối với người trực tiếp công dân, người được phân công làm nhiệm vụ tiếp công dân hoặc làm nhiệm vụ phục vụ công tác tiếp công dân theo quy định.

Bảo đảm cơ sở vật chất, trang thiết bị và các điều kiện cần thiết khác tại địa điểm tiếp công dân của xã để phục vụ công tác tiếp công dân.

- Địa điểm: Phòng tiếp công dân của UBND xã.

- Thành phần tiếp dân: Đồng chí Chủ tịch UBND xã, lãnh đạo Văn phòng HĐND và UBND xã, đại diện lãnh đạo các phòng, cơ quan chuyên môn của UBND xã và các ngành liên quan.

- Thời gian tiếp công dân: Giờ hành chính các ngày thứ 5 hàng tuần (trừ ngày Lễ, Tết).

3. Xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân

Phân loại, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được tiếp nhận trực tiếp tại địa điểm tiếp công dân của xã hoặc qua đường bưu điện hoặc do cơ quan, tổ chức chuyển đến UBND xã.

Công chức làm công tác tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân của xã ghi vào sổ theo dõi, chuyển đơn đến các phòng chức năng thuộc thẩm quyền xem xét, xác minh, tham mưu UBND xã giải quyết đúng theo quy định.

Hướng dẫn chuyển đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến các cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết đối với đơn đã tiếp nhận nhưng không thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã.

4. Theo dõi, tham mưu giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân

Thường xuyên tổng hợp, rà soát đơn thư, sổ sách, tham mưu cho Chủ tịch UBND xã công tác theo dõi, đôn đốc các phòng, cơ quan, đơn vị giải quyết hoặc tham mưu giải quyết kịp thời, đúng quy định đối với đơn, vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

5. Phối hợp tiếp công dân, giải quyết đơn thư kiến nghị, phản ánh của công dân

Các phòng, ban liên quan phối hợp với công chức tiếp công dân trong việc tham gia tiếp công dân, cung cấp thông tin, tài liệu liên quan, giải quyết vụ việc thuộc thẩm quyền.

Tại các cuộc tiếp công dân định kỳ của lãnh đạo UBND xã có sự tham gia của Thường trực HĐND xã, Ủy ban MTTQ xã, Văn phòng Đảng ủy, Ủy ban Kiểm tra Đảng ủy, Văn phòng HĐND và UBND xã, Công an xã, và các phòng ban có liên quan khác.

III. NỘI DUNG THỰC HIỆN

- Tập trung làm rõ trách nhiệm người đứng đầu, các ngành liên quan; xác định rõ giải pháp cần tập trung để giải quyết dứt điểm vụ việc khiếu nại, tố cáo, phản ánh kiến nghị tồn đọng kéo dài. Đối với vụ việc phức tạp, thành lập Tổ công tác và phân công rõ trách nhiệm từng cán bộ, công chức.

- Cần tập trung phân loại, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, kiến nghị của công dân, xác định chính xác thẩm quyền của tổ chức, cá nhân có trách nhiệm giải quyết. Đồng thời, nghiên cứu việc ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý, theo dõi, liên thông giữa cơ quan, phòng ban tiếp nhận, chuyển và giải quyết ý kiến của công dân để tạo thuận lợi cho việc cập nhật, theo dõi, giúp việc xử lý nhanh chóng, dễ dàng và giảm thiểu trùng lặp.

- Phối hợp với HĐND xã, Ủy ban MTTQ xã tiếp tục thực hiện tốt công tác tiếp công dân và hoạt động tiếp xúc cử tri; tăng cường trách nhiệm theo dõi, nắm bắt, phản ánh, giám sát, đôn đốc việc giải quyết các ý kiến, kiến nghị của cử tri, không để đơn thư khiếu kiện kéo dài, phát sinh “điểm nóng” về an ninh trật tự.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Chủ tịch UBND xã

- Thực hiện tiếp công dân theo đúng quy định của Luật tiếp công dân và các văn bản hướng dẫn thi hành. Chủ tịch UBND xã tổ chức tiếp công dân vào ngày thứ 5 hàng tuần trong giờ hành chính, chỉ đạo cán bộ phụ trách tiếp công dân của xã và các bộ phận chuyên môn tổ chức tiếp dân vào những ngày còn lại.

- Thực hiện giải quyết khiếu nại, tố cáo theo đúng quy định của luật khiếu nại, luật tố cáo và các văn bản hướng dẫn của Chính phủ.

- Thường xuyên kiểm tra, đôn đốc cán bộ phụ trách công tác tiếp dân trong việc thực hiện công tác tiếp công dân giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để có biện pháp chấn chỉnh những tồn tại, xử lý kịp thời, nghiêm minh những cá nhân, tổ chức vi phạm (nếu có).

2. Văn phòng HĐND và UBND xã

- Đảm bảo cơ sở vật chất phục vụ việc tiếp công dân; thực hiện đầy đủ nghiêm túc lịch tiếp công dân thường xuyên, định kỳ và đột xuất theo quy định.

- Thực hiện công tác tiếp công dân thường xuyên theo quy định, tham mưu xử lý đơn thư đảm bảo đúng quy trình, quy định của thanh tra Chính phủ tại thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 quy định tiếp công dân và thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh.

- Thực hiện việc rà soát, phân loại và tham mưu cho Chủ tịch UBND xã đôn đốc giải quyết kịp thời đúng pháp luật các kiến nghị, đề xuất, khiếu nại, tố cáo phát sinh; không để tồn đọng hoặc hình thành các vụ việc phức tạp, gây mất trật tự nơi công cộng.

- Thực hiện nghiêm túc các văn bản chỉ đạo, chuyển đơn, thông báo kết quả tiếp công dân của Chủ tịch UBND xã, giải quyết các vụ việc theo đúng tiến độ, thời hạn được giao; Trường hợp có khó khăn, vướng mắc trong quá trình giải quyết phải có báo cáo đề xin ý kiến chỉ đạo.

- Phối hợp với các phòng ban chuyên môn theo dõi, kiểm tra việc giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo, phản ánh, đề nghị. Định kỳ đề xuất giải quyết những khó khăn, vướng mắc trong công tác tiếp công dân và giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo trên địa bàn.

- Phối hợp với Phòng Kinh tế bố trí kinh phí thực hiện chế độ chính sách đối với cán bộ tiếp công dân, xử lý đơn thư, đảm bảo kinh phí cho hoạt động tiếp công dân, xử lý đơn thư, giải quyết khiếu nại, tố cáo; cơ sở vật chất cho trụ sở tiếp công dân theo quy định.

- Giao cho công chức tiếp công dân của xã triển khai, thực hiện kế hoạch này, đồng thời theo dõi, đôn đốc, định kỳ tổng hợp báo cáo tiến độ, kết quả thực hiện kế hoạch. Định kỳ tổng hợp báo cáo kết quả thực hiện về UBND tỉnh, Thanh tra tỉnh theo quy định.

3. Phòng Văn hóa-Xã hội

- Phân công lãnh đạo tham gia tiếp công dân cùng Chủ tịch UBND xã theo quy định.

- Xây dựng kế hoạch tuyên truyền, phổ biến pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo trên địa bàn xã; phối hợp với các ngành tham mưu cho UBND xã tổ chức bồi dưỡng cho đội ngũ tuyên truyền viên pháp luật và lực

lượng hòa giải viên cơ sở; tổ chức các buổi tư vấn pháp luật, trợ giúp pháp lý miễn phí cho người nghèo và đối tượng chính sách theo quy định. Theo dõi, kiểm tra, hướng dẫn các thôn thực hiện tốt công tác hòa giải ở cơ sở.

4. Phòng Kinh tế

- Phân công lãnh đạo và cán bộ chuyên môn phối hợp tiếp công dân theo lịch tiếp công dân khi có yêu cầu. Tập trung chỉ đạo và tổ chức thực hiện tốt Luật Tiếp công dân năm 2013. Tham mưu chủ tịch UBND xã cung cấp thông tin liên quan đến lĩnh vực đất đai theo yêu cầu của các ngành, các cấp, công dân trong việc giải quyết khiếu nại, tranh chấp liên quan đến đất đai.

- Mỗi vấn đề, nội dung kiến nghị cụ thể đều phân công lãnh đạo, chuyên viên theo dõi, tổng hợp kết quả giải quyết báo cáo, tên độ giải quyết cho Chủ tịch UBND xã qua Văn phòng HĐND và UBND xã.

- Chủ động rà soát tình hình tiếp nhận, phân loại, giải quyết đơn thư của phòng, định kỳ hằng tháng báo cáo Văn phòng HĐND và UBND xã công tác tiếp công dân và giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, đề nghị, kiến nghị, những vướng mắc trong quá trình thực hiện nhiệm vụ của phòng; chuẩn bị nội dung, số lượng đơn thư cần giải quyết và tham mưu cho UBND xã chủ trì giải quyết các đơn thư, kiến nghị, phản ánh của công dân với sự tham gia, giám sát của HĐND, không để tồn đọng.

- Tham mưu thực hiện chi chế độ đối với người làm nhiệm vụ tiếp dân, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

5. Trưởng Công an xã

- Chỉ đạo lực lượng công an xã thường xuyên nắm tình hình khiếu nại, tố cáo, các mâu thuẫn trong nội bộ nhân dân, mâu thuẫn giữa nhân dân với chính quyền hoặc với cơ quan, ngành ở các địa phương; thông tin, báo cáo kịp thời với Đảng ủy, UBND xã để kịp thời chỉ đạo.

- Phối hợp với các ngành có liên quan để có biện pháp chỉ đạo giải quyết, xử lý; có phương án chủ động đối phó với những tình huống phức tạp, ngăn chặn, xử lý các đối tượng lôi kéo, kích động khiếu kiện đông người và các trường hợp lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo để kích động gây rối trật tự công cộng.

- Cử đại diện lãnh đạo tham gia tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch UBND xã khi có yêu cầu.

6. Ủy ban Mặt trận tổ quốc và các đoàn thể chính trị xã hội

Đề nghị Ủy ban MTTQ và các tổ chức thành viên của MTTQ trong các hội nghị và sinh hoạt tổ chức hội, đoàn thể thường xuyên quan tâm tuyên truyền, vận động đoàn viên, hội viên của tổ chức mình chấp hành nghiêm túc các quy định của Luật tiếp công dân, Luật khiếu nại, Luật tố cáo không lợi dụng quyền khiếu nại, quyền tố cáo để khiếu kiện đông người gây ảnh hưởng đến an ninh trật tự xã hội trên địa bàn.

7. Đề nghị Đảng ủy

Quan tâm, lãnh đạo, chỉ đạo thực hiện công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo tại địa phương. Trường hợp có tình huống phức tạp, khiếu kiện đông người, đề nghị tập trung lãnh đạo, chỉ đạo chính quyền, các đoàn thể nhân dân tuyên truyền vận động Nhân dân giải quyết dứt điểm, để ổn định tình hình tại địa phương.

Trên đây là Kế hoạch tiếp công dân, giải quyết đơn thư, khiếu nại, tố cáo năm 2026 của UBND xã Biên Sơn./.

Nơi nhận:

- UBND tỉnh (B/c);
- Thanh tra tỉnh (B/c);
- TT Đảng ủy, TT HĐND xã (B/c);
- MTTQ và các đoàn thể xã;
- Các CQ, ĐV thuộc UBND xã;
- Văn phòng HĐND và UBND xã;
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Lưu Anh Đức