

Số: /KH-UBND

Hung Đạo, ngày tháng 02 năm 2026

KẾ HOẠCH

Nâng cao chất lượng công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trên địa bàn xã Hưng Đạo năm 2026

Căn cứ Luật Tiếp công dân ngày 25/11/2013;

Căn cứ Luật Khiếu nại ngày 11/11/2011;

Căn cứ Luật Tố cáo ngày 12/6/2018;

Căn cứ 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;

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

Căn cứ Nghị định số 141/2025/NĐ-CP ngày 12/6/2025 của Chính phủ quy định về phân định thẩm quyền của chính quyền địa phương 02 cấp trong lĩnh vực quản lý nhà nước của Thanh tra Chính phủ;

Căn cứ Chương trình công tác trọng tâm năm 2026, Ủy ban nhân dân xã Hưng Đạo xây dựng Kế hoạch nâng cao chất lượng công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh năm 2026 trên địa bàn xã, cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

Nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; bảo đảm quyền làm chủ của Nhân dân theo quy định của pháp luật.

Giải quyết kịp thời, đúng thẩm quyền, đúng trình tự, thủ tục pháp luật các vụ việc ngay từ cơ sở; hạn chế phát sinh khiếu kiện đông người, vượt cấp, kéo dài.

Tăng cường trách nhiệm của người đứng đầu trong công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị; góp phần giữ vững ổn định an ninh chính trị, trật tự an toàn xã hội trên địa bàn.

2. Yêu cầu

Xác định công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh là nhiệm vụ thường xuyên, trọng tâm của Ủy ban nhân dân xã; gắn trách nhiệm của người đứng đầu và cán bộ, công chức được giao nhiệm vụ.

Việc tiếp nhận, phân loại, xử lý và giải quyết đơn phải đúng thẩm quyền, đúng trình tự, thủ tục, bảo đảm thời hạn theo quy định của pháp luật; không để tồn đọng, kéo dài.

Bảo đảm nguyên tắc công khai, minh bạch, dân chủ, khách quan; tăng cường sự phối hợp chặt chẽ giữa Ủy ban nhân dân xã với Ủy ban Mặt trận Tổ quốc, các tổ chức đoàn thể và các thôn trong quá trình tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị.

II. NỘI DUNG

1. Công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật về tiếp công dân

Tiếp tục tổ chức tuyên truyền, phổ biến Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo, Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo, Luật Đất đai và các văn bản hướng dẫn thi hành; triển khai, quán triệt đầy đủ các nội dung chỉ đạo của cấp ủy Đảng, Ủy ban nhân dân xã về công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo đến cán bộ, công chức, viên chức; đồng thời thực hiện tốt việc tiếp nhận, xử lý và giải quyết kịp thời, đúng quy định pháp luật các đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân và doanh nghiệp.

Tăng cường phối hợp, hướng dẫn, tạo điều kiện bồi dưỡng nghiệp vụ, kỹ năng cho cán bộ, công chức làm công tác tiếp công dân, tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và tranh chấp; bảo đảm thực hiện đúng quy định pháp luật, góp phần nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước.

Phối hợp chặt chẽ với Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam xã, các tổ chức đoàn thể và các thôn trong công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật nói chung và pháp luật về tiếp công dân nói riêng; qua đó nâng cao nhận thức, ý thức chấp hành pháp luật của cán bộ và Nhân dân trên địa bàn.

Đổi mới hình thức tuyên truyền theo hướng thiết thực, dễ hiểu, dễ nhớ; gắn với các vụ việc thực tế tại địa phương; tăng cường tuyên truyền lồng ghép trong sinh hoạt thôn, họp chi bộ, hội nghị Nhân dân.

Tổ chức tập huấn chuyên sâu về kỹ năng tiếp công dân, đối thoại, xử lý tình huống phức tạp cho cán bộ trực tiếp làm công tác tiếp công dân.

2. Tổ chức tiếp công dân của Ủy ban nhân dân xã

2.1. Tiếp công dân định kỳ

a. Thời gian và địa điểm

Ủy ban nhân dân xã duy trì tổ chức tiếp công dân định kỳ vào ngày thứ ba hàng tuần (sau ngày 01/7/2026, khi Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo có hiệu lực pháp luật, lịch tiếp công dân định kỳ của Lãnh đạo UBND xã sẽ được điều chỉnh 02 ngày/tháng theo quy định).

Địa điểm tiếp công dân: Tại Phòng tiếp công dân thuộc thôn 2, xã Hưng Đạo, thành phố Hà Nội hoặc có thể tại một địa điểm khác theo nội dung, tính chất vụ việc cụ thể.

b. Thành phần tiếp công dân định kỳ

Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã (hoặc Phó Chủ tịch UBND xã được Chủ tịch

ủy quyền) trực tiếp tiếp công dân tối thiểu 01 ngày/tuần theo lịch cố định; đối với các vụ việc phức tạp, kéo dài, phải tổ chức tiếp và đối thoại nhiều lần cho đến khi làm rõ nội dung vụ việc.

Công khai lịch tiếp công dân, danh sách cán bộ tham gia tiếp công dân tại trụ sở Ủy ban nhân dân xã, trên bảng tin các thôn và hệ thống thông tin cơ sở theo quy định.

Thành phần tham gia tiếp công dân gồm lãnh đạo và công chức các đơn vị: Phòng Kinh tế, Phòng Văn hóa - Xã hội, Văn phòng HĐND và UBND xã, đồng thời mời Phó Chủ tịch Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam xã phụ trách các hội, đoàn thể tham gia phối hợp tiếp công dân (khi cần thiết).

2.2. Tổ chức tiếp công dân thường xuyên

Phân công chuyên viên Văn phòng HĐND và UBND xã thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên trong các ngày làm việc trong tuần theo đúng quy định của pháp luật.

Bảo đảm bố trí cán bộ làm công tác tiếp công dân có năng lực chuyên môn, kỹ năng nghiệp vụ, thái độ chuẩn mực; thực hiện đầy đủ việc ghi chép sổ tiếp công dân, lập và quản lý hồ sơ vụ việc theo quy định.

Thực hiện việc phân loại, xử lý đơn ngay tại khâu tiếp nhận; hạn chế tối đa việc chuyển đơn nhiều vòng, bảo đảm hiệu quả và rút ngắn thời gian giải quyết.

3. Tiếp nhận, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

Thực hiện nghiêm túc việc tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng quy định của pháp luật; bảo đảm giải quyết trong thời hạn, không để tồn đọng, quá hạn.

Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong công tác quản lý đơn thư; thực hiện lập sổ theo dõi điện tử, cập nhật thường xuyên tình hình, tiến độ xử lý đối với từng vụ việc.

Chủ động rà soát, nắm bắt các vụ việc có nguy cơ phát sinh khiếu kiện phức tạp, kéo dài, vượt cấp; kịp thời tham mưu Ủy ban nhân dân xã xem xét, chỉ đạo giải quyết ngay từ cơ sở.

4. Giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân

Tăng cường tổ chức đối thoại trực tiếp với công dân trong quá trình giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; xác định đối thoại là giải pháp trọng tâm nhằm kịp thời tháo gỡ vướng mắc, tạo sự đồng thuận.

Tập trung giải quyết dứt điểm các vụ việc tồn đọng, kéo dài; chủ động phòng ngừa, không để phát sinh “điểm nóng” khiếu kiện, khiếu nại đông người, phức tạp.

Thực hiện nghiêm việc công khai kết quả giải quyết theo quy định của pháp luật; theo dõi, đôn đốc việc chấp hành các quyết định giải quyết khiếu nại, tố cáo đã có hiệu lực pháp luật.

III. GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG CÔNG TÁC TIẾP CÔNG DÂN

1. Nâng cao trách nhiệm người đứng đầu

Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã chịu trách nhiệm toàn diện trước cấp trên về công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; lấy kết quả thực hiện công tác tiếp công dân và giải quyết đơn thư làm tiêu chí quan trọng để đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ hằng năm của cán bộ, công chức có liên quan.

2. Chuẩn hóa kỹ năng tiếp công dân

Thực hiện tiếp công dân với thái độ chuẩn mực, nghiêm túc, trách nhiệm; bảo đảm lắng nghe, tôn trọng, giải thích rõ ràng, đầy đủ các quy định của pháp luật; không né tránh, không gây căng thẳng, bức xúc cho công dân.

3. Phòng ngừa từ cơ sở

Phát huy vai trò của công tác hòa giải ở cơ sở; kịp thời giải quyết các mâu thuẫn, tranh chấp ngay từ cơ sở thôn, hạn chế phát sinh khiếu nại, tố cáo vượt cấp.

Phối hợp chặt chẽ với Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam xã và các tổ chức đoàn thể trong việc nắm bắt dư luận xã hội, tâm tư, nguyện vọng chính đáng của Nhân dân để chủ động tham mưu giải quyết.

3. Tăng cường kiểm tra, giám sát

Thường xuyên kiểm tra việc thực hiện lịch tiếp công dân, công tác tiếp nhận, xử lý đơn thư của các bộ phận chuyên môn; kịp thời phát hiện, chấn chỉnh những tồn tại, hạn chế.

Xem xét, xử lý trách nhiệm đối với tập thể, cá nhân để xảy ra vi phạm, chậm trễ hoặc không thực hiện đầy đủ trách nhiệm trong công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo theo quy định.

IV. PHÂN CÔNG NHIỆM VỤ

1. Văn phòng HĐND và UBND xã

Chủ động xây dựng và triển khai kế hoạch tuyên truyền, phổ biến pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo và các quy định pháp luật có liên quan đến quyền, lợi ích hợp pháp của công dân; phối hợp với các đơn vị liên quan tổ chức bồi dưỡng nghiệp vụ cho đội ngũ báo cáo viên, tuyên truyền viên pháp luật và hòa giải viên ở cơ sở; tổ chức các đợt tư vấn pháp luật, trợ giúp pháp lý miễn phí cho người nghèo và các đối tượng chính sách theo quy định.

Thực hiện nghiêm túc công tác tiếp công dân theo quy định; thông báo công khai lịch tiếp công dân; chấp hành đầy đủ Nội quy, Quy chế tiếp công dân của xã; tiếp nhận, phân loại và xử lý các đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc phạm vi trách nhiệm của Ủy ban nhân dân xã theo đúng quy định pháp luật.

Thực hiện việc giải thích, hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại,

tố cáo, kiến nghị, phản ánh bảo đảm đúng thẩm quyền, trình tự, thủ tục theo quy định của pháp luật.

Tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã tổ chức tiếp công dân định kỳ và đột xuất theo quy định; phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan rà soát kết quả xác minh, tổ chức đối thoại và tham mưu giải quyết các vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh bảo đảm đúng quy định pháp luật.

Theo dõi, đôn đốc các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân xã trong công tác tham mưu giải quyết các vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do Ban Tiếp công dân Thành phố chuyển đến hoặc theo chỉ đạo của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã; bảo đảm tiến độ và chất lượng giải quyết.

Kịp thời thông báo và phối hợp với Công an xã xử lý các trường hợp vi phạm Nội quy tiếp công dân hoặc có hành vi vi phạm pháp luật khác xảy ra tại Phòng tiếp công dân xã.

Chủ động phối hợp với các ngành có liên quan tham mưu Ủy ban nhân dân xã duy trì việc tiếp công dân định kỳ vào ngày thứ Ba hằng tuần; đồng thời cử cán bộ thực hiện tốt nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên và đột xuất tại Phòng tiếp công dân xã.

Theo dõi, đôn đốc các cơ quan, đơn vị trong việc tham mưu giải quyết các vụ việc khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã; bảo đảm thực hiện đúng quy trình, thời hạn theo quy định pháp luật.

Thực hiện chế độ báo cáo định kỳ hoặc đột xuất theo quy định về kết quả tham mưu công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo gửi Ủy ban nhân dân xã, Thanh tra Thành phố và Ủy ban nhân dân thành phố.

2. Phòng Kinh tế

Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan tổ chức kiểm tra, xác minh và tham mưu đề xuất Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã xem xét, giải quyết các vụ việc tranh chấp, khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh liên quan đến lĩnh vực đất đai, nông nghiệp - môi trường, tài chính - kế hoạch, xây dựng và công thương; phối hợp với Văn phòng HĐND và UBND xã trong công tác tiếp công dân; tham mưu giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc phạm vi chức năng, nhiệm vụ được giao.

Tham mưu cho Ủy ban nhân dân xã trong việc cung cấp thông tin, hồ sơ, tài liệu chuyên môn, đặc biệt là thông tin đất đai, hồ sơ địa chính, theo yêu cầu của Tòa án nhân dân các cấp và các cơ quan, đơn vị có thẩm quyền, nhằm phục vụ công tác phối hợp giải quyết khiếu kiện, tranh chấp đất đai và các vụ án hành chính, dân sự theo quy định của pháp luật.

Chuẩn bị đầy đủ hồ sơ, tài liệu, thông tin và căn cứ pháp lý liên quan để phục vụ hoạt động tiếp công dân của lãnh đạo xã khi có yêu cầu; phối hợp với Bộ phận tiếp công dân xã đối với các vụ việc khiếu nại thuộc lĩnh vực phụ trách;

tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân xã và gửi các cơ quan liên quan để nghiên cứu, chuẩn bị nội dung trước khi Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã tổ chức tiếp xúc, đối thoại giải quyết khiếu nại theo thẩm quyền; thực hiện chế độ báo cáo định kỳ và đột xuất theo quy định.

3. Phòng Văn hoá - Xã hội

Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan tổ chức kiểm tra, xác minh và tham mưu đề xuất Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã xem xét, giải quyết các vụ việc thuộc các lĩnh vực Nội vụ; Giáo dục và Đào tạo; Văn hóa, Khoa học và Thông tin; Y tế, Bảo trợ xã hội theo quy định.

Tham mưu cho Ủy ban nhân dân xã trong việc cung cấp thông tin, tài liệu liên quan đến lĩnh vực được phân công phụ trách theo yêu cầu của Tòa án nhân dân và các cơ quan, đơn vị có thẩm quyền, nhằm phối hợp giải quyết khiếu kiện, tranh chấp trong các vụ án hành chính, dân sự theo quy định của pháp luật.

Chuẩn bị đầy đủ hồ sơ, tài liệu, thông tin và căn cứ pháp lý liên quan để phục vụ hoạt động tiếp công dân của lãnh đạo xã khi có yêu cầu; phối hợp với Ban Tiếp công dân xã trong việc giải quyết các vụ việc khiếu nại thuộc lĩnh vực được phân công phụ trách; tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân xã và gửi các cơ quan liên quan để nghiên cứu, chuẩn bị nội dung trước khi Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã tổ chức tiếp xúc, đối thoại giải quyết khiếu nại theo thẩm quyền; thực hiện chế độ báo cáo định kỳ và đột xuất theo quy định.

4. Công an xã

Đảm bảo an ninh, trật tự tại các buổi tiếp công dân định kỳ của lãnh đạo Ủy ban nhân dân xã tại phòng tiếp công dân; chủ động áp dụng các biện pháp nghiệp vụ, xử lý nghiêm đối với các trường hợp cố tình vi phạm Nội quy, Quy chế tiếp công dân và các quy định của pháp luật.

Tăng cường công tác nắm tình hình địa bàn, kịp thời tham mưu Ủy ban nhân dân xã chỉ đạo giải quyết dứt điểm ngay từ cơ sở các vụ việc có dấu hiệu phức tạp, khiếu kiện đông người, tiềm ẩn nguy cơ gây mất an ninh, trật tự.

Chủ động phát hiện, ngăn chặn và xử lý nghiêm các đối tượng cầm đầu, xúi giục, kích động việc tập trung đông người, kéo đi khiếu nại, khiếu kiện trái pháp luật, gây mất an ninh, trật tự, theo đúng quy định của pháp luật.

5. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam xã và các đoàn thể xã

Cử cán bộ tham gia phối hợp tiếp công dân định kỳ cùng Ủy ban nhân dân xã tại phòng tiếp công dân vào ngày thứ Ba hằng tuần theo quy định.

Phối hợp chặt chẽ với Ủy ban nhân dân xã trong công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật về tiếp công dân, khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; góp phần nâng cao nhận thức và ý thức chấp hành pháp luật của Nhân dân trên địa bàn.

6. Các cơ sở thôn

Thực hiện hiệu quả công tác hòa giải ở cơ sở theo quy định của pháp luật;

chủ động phòng ngừa, hạn chế đến mức thấp nhất tình trạng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh vượt cấp, góp phần giữ vững ổn định an ninh, trật tự, an toàn xã hội trên địa bàn.

Tham gia, phối hợp với các ngành chuyên môn của xã để tham mưu cho Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã trong quy trình giải quyết đơn thư liên quan đến địa bàn thôn được phân công phụ trách; trực tiếp tham dự tiếp công dân cùng Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã khi có yêu cầu.

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Căn cứ Kế hoạch này, yêu cầu Thủ trưởng các phòng, ban thuộc Ủy ban nhân dân xã, theo chức năng, nhiệm vụ được giao và tình hình thực tế của đơn vị, chủ động xây dựng kế hoạch và tổ chức triển khai thực hiện công tác tiếp công dân, giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh năm 2026; định kỳ hàng tháng báo cáo kết quả thực hiện về Ủy ban nhân dân xã (qua Văn phòng HĐND và UBND xã).

2. Giao Văn phòng HĐND và UBND xã chủ trì theo dõi, kiểm tra, hướng dẫn và đôn đốc việc triển khai thực hiện Kế hoạch này; kịp thời tổng hợp, báo cáo và tham mưu đề xuất Ủy ban nhân dân xã xem xét, chỉ đạo xử lý các vấn đề phát sinh trong quá trình tổ chức thực hiện.

Trên đây là Kế hoạch nâng cao chất lượng công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trên địa bàn xã năm 2026. Đề nghị Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị của xã quan tâm, nghiêm túc tổ chức thực hiện./.

Nơi nhận:

- Thanh tra Thành phố;
- TT. Đảng ủy, TT HĐND xã;
- Chủ tịch, các PCT UBND xã;
- UB MTTQ VN xã;
- Các cơ quan, đơn vị thuộc UBND xã;
- Các thôn trên địa bàn xã;
- Lưu: VT, VP.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Dương Văn Phụng