

Số: /KH-UBND

Diễn Châu, ngày tháng năm 2026

KẾ HOẠCH**Công tác tiếp công dân, xử lý, giải quyết khiếu nại,
tố cáo, kiến nghị, phản ánh trên địa bàn xã Diễn Châu năm 2026**

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương; Luật Tiếp công dân; Luật Khiếu nại; Luật Tố cáo; Hướng dẫn số 9270/UBND-TD ngày 05/09/2025 của UBND tỉnh Nghệ An “ Về việc tổ chức tiếp công dân của Chủ tịch UBND xã”; Quyết định số 80/QĐ-UBND ngày 08/07/2025 “ Về việc tiếp công dân định kỳ” của Chủ tịch UBND xã Diễn Châu; Quyết định số 84/ ngày 08/07/2025 “ Quyết định kèm theo quy chế tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh”; UBND xã Diễn Châu ban hành Kế hoạch công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh năm 2026 như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU**1. Mục đích**

a) Tổ chức thực hiện nghiêm công tác tiếp công dân, xử lý và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định của pháp luật.

b) Nâng cao vai trò, trách nhiệm của người đứng đầu UBND xã và các phòng chuyên môn trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

c) Giải quyết kịp thời các vụ việc mới phát sinh ngay từ cơ sở; hạn chế phát sinh vụ việc đông người, vượt cấp; giải quyết dứt điểm vụ việc tồn đọng, kéo dài; góp phần bảo đảm an ninh, trật tự tại địa phương.

d) Thông qua công tác tiếp công dân, Chủ tịch UBND xã trực tiếp nắm bắt tình hình, nguyên nhân phát sinh khiếu nại, tố cáo; xác định trách nhiệm của từng cá nhân, bộ phận trong tham mưu xử lý; từ đó chỉ đạo giải quyết các vụ việc bảo đảm khách quan, đúng pháp luật.

2. Yêu cầu

a) Việc tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh phải được thực hiện công khai, dân chủ, đúng thẩm quyền, đúng trình tự và thời hạn theo quy định. Kết luận sau tiếp công dân phải cụ thể, rõ ràng và được triển khai đầy đủ, kịp thời.

b) Xác định rõ nội dung công việc, phân công cán bộ, công chức thực hiện theo đúng chức năng, nhiệm vụ; bảo đảm tiến độ và chất lượng.

c) Tăng cường phối hợp giữa các bộ phận chuyên môn, gắn trách nhiệm cá nhân với kết quả giải quyết đơn thư; thực hiện nghiêm chế độ theo dõi, tổng hợp và báo cáo.

II. NỘI DUNG KẾ HOẠCH

1. Công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật về tiếp công dân, giải quyết KN, TC, KN, PA:

a) Tăng cường công tác tuyên truyền, phổ biến, quán triệt Chỉ thị số 35-CT/TW 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; Chỉ thị số 10/CT-TTg ngày 22/4/2019 của Thủ tướng Chính phủ về việc tăng cường xử lý, ngăn chặn có hiệu quả tình trạng nhũng nhiễu, gây phiền hà cho người dân, doanh nghiệp trong giải quyết công việc; Luật Tiếp công dân, các văn bản hướng dẫn thi hành luật và các văn bản dưới luật thông qua các hội nghị, cuộc họp, giao ban, báo cáo chuyên đề, sơ kết, tổng kết, các trang thông tin điện tử như: Hệ thống quản lý văn bản, website, nhóm zalo...

b) 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 và cán bộ, công chức được giao nhiệm vụ giải quyết KN, TC, KN, PA của UBND xã.

c) Phối hợp chặt chẽ với Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam xã và các đoàn thể từ xã đến cơ sở khối, xóm trong công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật nói chung và pháp luật về tiếp công dân, KN, TC.

2. Công tác tiếp công dân

2.1. Tiếp công dân định kỳ:

a) Chủ tịch UBND xã trực tiếp tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân của xã (đặt tại trụ sở UBND xã) theo quy định của pháp luật. Theo đó, Chủ tịch UBND xã thực hiện việc tiếp công dân ít nhất 1 ngày/tuần (*Thứ 5 hàng tuần*), có ban hành Thông báo lịch tiếp công dân định kỳ và được niêm yết tại địa điểm tiếp công dân của xã và đăng tải trên Trang thông tin điện tử UBND xã. Nếu cần thiết, Chủ tịch UBND xã tổ chức tiếp công dân đột xuất đối với các vụ việc phức tạp, đông người, kéo dài.

b) Trong trường hợp Chủ tịch UBND xã có việc đột xuất mà không thể trực tiếp tiếp công dân vào các ngày theo lịch đã thông báo thì việc tiếp công dân sẽ được chuyển sang ngày làm việc tiếp theo hoặc phân công ủy quyền cho 01 đồng chí Phó Chủ tịch UBND xã tiếp công dân.

2.2. Tiếp công dân thường xuyên:

a) UBND xã bố trí, giao chuyên viên Văn phòng HĐND - UBND xã trực và tiếp công dân thường xuyên trong giờ hành chính tại địa điểm tiếp công dân của UBND xã.

b) Công chức thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên thực hiện quy trình tiếp công dân và nội quy tiếp công dân theo quy định; tiếp nhận đầy đủ ý kiến, kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo của công dân; hướng dẫn công dân thực hiện quyền, nghĩa vụ theo quy định của pháp luật.

2.3. Thời gian và địa điểm tiếp công dân

- Thời gian tiếp công dân:

+ Buổi sáng từ: Từ 7 giờ 30 phút đến 12 giờ 00 phút.

+ Buổi chiều từ: Từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ 00 phút.

(nếu có thay đổi giờ làm việc theo quy định sẽ có thông báo)

- Địa điểm: Phòng tiếp công dân (tầng 2) Trụ sở UBND xã. Địa chỉ: Khối 3, xã Diễn Châu tỉnh Nghệ An.

2.4. Thành phần tham gia tiếp công dân:

- Thành phần tham gia tiếp công dân cùng Chủ tịch UBND xã gồm: Lãnh

đạo và chuyên viên các phòng chuyên môn, chuyên viên phụ trách lĩnh vực tiếp công dân, giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh (*Văn phòng HĐND - UBND xã; Phòng Văn hóa - Xã hội; Phòng Kinh tế; Công an xã và các đơn vị thuộc UBND xã*).

- Các Phòng chuyên môn, các đơn vị, cơ quan khi tham dự tiếp công dân cùng với đồng chí Chủ tịch UBND xã hoặc được phân công ủy quyền thay mặt Chủ tịch UBND xã tiếp công dân phải rà soát rõ tình tiết, nội dung vụ việc, chuẩn bị đầy đủ hồ sơ, tài liệu có liên quan, kịp thời báo cáo UBND xã để báo cáo tại buổi tiếp công dân, gửi trước về UBND xã để thống nhất nội dung, quan điểm, phương hướng giải quyết vụ việc và nghiêm túc thực hiện ý kiến kết luận buổi tiếp dân của Chủ tịch UBND xã.

3. Công tác tiếp nhận, phân loại xử lý đơn

- Việc tiếp nhận các đơn KN, TC, KN, PA của công dân được thực hiện tại địa điểm tiếp công dân của UBND xã (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 kịp thời đảm bảo đúng trình tự, thời gian theo quy định pháp luật, không để tồn đọng, quá hạn.

- Đối với các đơn KN, TC, KN, PA đủ điều kiện tiếp nhận thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã, Chủ tịch UBND xã được chuyển đến các phòng, ban ngành chuyên môn để tiến hành kiểm tra, xác minh, báo cáo, tham mưu Chủ tịch UBND xã giải quyết đúng thẩm quyền, đúng trình tự, thủ tục, thời gian theo quy định pháp luật.

- Đối với các trường hợp khiếu nại, tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã, Chủ tịch UBND xã thì hướng dẫn công dân hoặc chuyển đơn đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo quy định.

4. Công tác giải quyết KN, TC. KN, PA thuộc thẩm quyền Chủ tịch UBND xã.

- Chỉ đạo phòng chuyên môn của xã và các ban, ngành liên quan tập trung kiểm tra, xác minh, giải quyết các vụ việc KN, TC, KN, PA thuộc thẩm quyền, hạn chế đến mức thấp nhất tình trạng khiếu kiện kéo dài, vượt cấp, gây ảnh hưởng đến tình hình an ninh trật tự và an toàn xã hội ở địa phương. Phấn đấu kết quả giải quyết các đơn KN, TC, KN, PA thuộc thẩm quyền đúng quy trình, thời gian theo quy định của pháp luật.

- Thực hiện nghiêm túc các văn bản chỉ đạo của Trung ương, của tỉnh Ủy, UBND tỉnh, Thanh tra tỉnh về giải quyết KN, TC. Đối với các vụ việc KN, TC đã được Chủ tịch UBND 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, khi tiếp dân công chức tiếp công dân vận động thuyết phục công dân chấp hành pháp luật, chấm dứt khiếu nại.

- Tăng cường đối thoại với công dân trong quá trình giải quyết KN, TC để lắng nghe, làm rõ thông tin, thu thập chứng cứ, giải thích chính sách, pháp luật, tìm ra nguyên nhân, trách nhiệm, từ đó tìm giải pháp thấu tình đạt lý, khắc phục bức xúc, giải quyết dứt điểm vụ việc ngay từ cơ sở, tránh đơn thư kéo dài.

- Thực hiện nghiêm việc công khai kết quả giải quyết KN, TC và theo dõi,

đôn đốc việc thực hiện theo thẩm quyền đối với các Quyết định giải quyết khiếu nại, tố cáo. Kết luận giải quyết tố cáo được cấp có thẩm quyền ban hành đã có hiệu lực pháp luật.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Chủ tịch UBND xã

- Chịu trách nhiệm trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trên địa bàn xã. Chỉ đạo thủ trưởng các cơ quan, đơn vị tổ chức tiếp dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng luật.

- Có trách nhiệm trực tiếp tiếp công dân định kỳ hoặc ủy quyền cho Phó Chủ tịch UBND xã tiếp khi cần. Phối hợp chặt chẽ với Ban Thường vụ Đảng ủy, Thường trực HĐND xã, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức chính trị - xã hội xã trong việc tiếp công dân.

2. Các Phó Chủ tịch UBND xã

- Tiếp công dân khi có sự phân công ủy quyền của Chủ tịch UBND xã;
- Giúp Chủ tịch UBND xã chỉ đạo, theo dõi công tác tiếp công dân và giải quyết đơn theo lĩnh vực được phân công.

3. Văn phòng HĐND và UBND xã

** Chỉ đạo chuyên viên Văn phòng HĐND và UBND xã phụ trách công tác tiếp công dân:*

- Niêm yết Kế hoạch này tại địa điểm tiếp công dân của UBND xã và phối hợp với Trung tâm sự nghiệp công xã công khai trên Trang thông tin điện tử của UBND xã.

- Là đầu mối tham mưu, tổng hợp: Tiếp nhận, vào sổ theo dõi, phân loại, tham mưu xử lý đơn giúp UBND xã, Chủ tịch UBND xã. Tham mưu lịch tiếp công dân định kỳ; tổng hợp, thực hiện đầy đủ, nghiêm túc chế độ thông tin báo cáo về công tác giải quyết KN, TC, KN, PA định kỳ, đột xuất theo chỉ đạo của UBND xã và cơ quan chuyên môn cấp trên.

- Bảo đảm cơ sở vật chất và các điều kiện khác phục vụ công tác tiếp công dân; thực hiện đúng quy định chính sách đối với người tiếp công dân.

- Phối hợp đón tiếp, hướng dẫn công dân đến địa điểm tiếp công dân của UBND xã. Tham dự các buổi tiếp công dân định kỳ, tiếp công dân thường xuyên, nghiên cứu hồ sơ, tài liệu, các văn, bản quy phạm pháp luật và có ý kiến trả lời trực tiếp những yêu cầu, khiếu nại, kiến nghị của công dân.

- Phân loại, xử lý đơn KN, TC, KN, PA đã tiếp nhận; chuyển đơn KN, TC, KN, PA đủ điều kiện tiếp nhận đến phòng chuyên môn để tham mưu giúp Chủ tịch UBND xã giải quyết; đồng thời hướng dẫn công dân gửi các đơn KN, TC, KN, PA không thuộc thẩm quyền của UBND xã, Chủ tịch UBND xã đến cơ quan có thẩm quyền để được xem xét, giải quyết.

- Giải thích, hướng dẫn công dân thực hiện việc KN, TC, KN, PA đúng trình tự, thủ tục, đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết, 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.

- Tham mưu Chủ tịch UBND xã về thành phần tham dự các buổi tiếp công dân đảm bảo phù hợp tình hình và nội dung vụ việc; phát hành giấy mời dự

các buổi tiếp công dân. Mở sổ theo dõi kết quả tiếp công dân của Chủ tịch UBND xã; thông báo ý kiến kết luận của Chủ tịch hoặc Phó Chủ tịch được ủy quyền chủ trì buổi tiếp công dân; đồng thời theo dõi, đôn đốc yêu cầu các phòng, ban, ngành, đơn vị có liên quan thực hiện kết luận, chỉ đạo trong các buổi tiếp công dân.

** Chỉ đạo công chức Văn phòng HĐND và UBND xã phụ trách công tác tuyên truyền phổ biến giáo dục pháp luật, hòa giải cơ sở, trợ giúp pháp lý:*

- Chủ động tham mưu xây dựng kế hoạch tuyên truyền, phổ biến pháp luật về tiếp công dân, giải quyết KN, TC, 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; tích cực tham gia các 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.

- Theo dõi, kiểm tra hướng dẫn các Tổ hoà giải cơ sở thực hiện tốt công tác hòa giải cơ sở theo quy định của pháp luật.

4. Các phòng chuyên môn UBND xã

- Chỉ đạo công chức chuyên môn của cơ quan thực hiện việc xác minh, báo cáo, tham mưu giải quyết các vụ việc KN, TC, KN, PA thuộc lĩnh vực được phân công và được UBND xã, Chủ tịch UBND xã giao đảm bảo theo đúng trình tự, thời gian theo quy định.

- Có trách nhiệm cung cấp thông tin, tài liệu và phối hợp chặt chẽ với chuyên viên tiếp công dân thuộc Văn phòng HĐND và UBND xã chuẩn bị nội dung các buổi tiếp công dân của Chủ tịch UBND xã.

- Tham dự và bố trí chuyên viên có liên quan dự các buổi tiếp công dân định kỳ và thường xuyên (nếu được yêu cầu); nghiên cứu hồ sơ, tài liệu, có ý kiến trả lời trực tiếp những yêu cầu, khiếu nại, kiến nghị của công dân.

- Báo cáo kết quả thực hiện các ý kiến kết luận, chỉ đạo trong các buổi tiếp công dân của Chủ tịch UBND xã và tiến độ xác minh, tham mưu giải quyết các vụ việc KN, TC, KN, PA khi được yêu cầu.

5. Công an xã

- Chỉ đạo, phân công lực lượng đảm bảo an ninh trật tự tại địa điểm tiếp công dân của xã trong các buổi tiếp công dân định kỳ và đột xuất của Chủ tịch, Phó Chủ tịch UBND xã;

- Có phương án đảm bảo an ninh trật tự và an toàn cho cán bộ, công chức, công dân tại địa điểm tiếp công dân của xã; phối hợp công chức tiếp công dân của xã kịp thời phát hiện, xử lý người có hành vi vi phạm theo quy định pháp luật.

6. Bí thư chi bộ, Trưởng các khối, xóm trên địa bàn xã

- 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.

- Tham gia, phối hợp với các phòng chuyên môn của xã để tham mưu Chủ tịch UBND xã trong quy trình giải quyết đơn KN, TC, KN, PA có liên quan đến địa bàn khối, xóm phụ trách và trực tiếp tham dự tiếp công dân cùng với Chủ tịch UBND xã khi có yêu cầu.

7. Trung tâm dịch vụ sự nghiệp công xã

Phối hợp với Văn phòng HĐND và UBND xã niêm yết công khai Kế hoạch này và Thông báo lịch tiếp công dân của Chủ tịch UBND xã năm 2026 trên Cổng thông tin điện tử của xã.

8. Đề nghị Ủy Ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam xã

Phối hợp chặt chẽ với UBND xã trong công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật về tiếp công dân, khiếu nại, tố cáo; trực tiếp tham gia giải quyết các vụ việc liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân.

Trên đây là Kế hoạch tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trên địa bàn xã Diên Châu năm 2026. UBND xã đề nghị Ủy Ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam xã, Công an xã, các phòng chuyên môn thuộc UBND xã, các cơ quan, đơn vị có liên quan, cán bộ, chuyên viên, các khối, xóm trên địa bàn xã quan tâm tổ chức thực hiện./.

Nơi nhận:

- UBND tỉnh (b/c);
- Thanh tra tỉnh (b/c);
- Ban tiếp công dân tỉnh (b/c);
- TT Đảng ủy, HĐND xã (b/c);
- Lãnh đạo UBND xã;
- TT UB MTTQ VN xã (để ph/hợp);
- Công an xã;
- Ban CHQS xã;
- Các phòng chuyên môn, đơn vị UBND xã;
- Các khối, xóm;
- Cổng thông tin điện tử xã;
- Lưu: VT, VP.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Nguyễn Văn Lợi

