

Số: 130 /KH-UBND

Thăng Bình, ngày 24 tháng 4 năm 2026

KẾ HOẠCH

**Tiếp, đối thoại với công dân và tiếp nhận, xử lý đơn thư gửi đến
Ủy ban nhân dân xã năm 2026 trên địa bàn xã Thăng Bình**

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

Căn cứ Luật Khiếu nại ngày 11 tháng 11 năm 2011; Luật Tiếp công dân ngày 25 tháng 11 năm 2013; Luật Tố cáo ngày 12 tháng 06 năm 2018 và các văn bản hướng dẫn thi hành;

Căn cứ Nghị định 141/2025/NĐ-CP ngày 12 tháng 6 năm 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 Thông tư số 04/2021/TT-TTCT ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân; Thông tư số 05/2021/TT-TTCT ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh;

Căn cứ Quy định số 278-QĐ/ĐU ngày 11 tháng 02 năm 2026 của Đảng ủy xã Thăng Bình về tiếp, đối thoại với công dân của Bí thư Đảng ủy và tiếp nhận, xử lý đơn thư gửi đến Thường trực Đảng ủy, Ban Thường vụ Đảng ủy, Đảng ủy;

Ủy ban nhân dân xã ban hành Kế hoạch tiếp, đối thoại với công dân và tiếp nhận, xử lý đơn thư gửi đến Ủy ban nhân dân xã năm 2026 trên địa bàn xã Thăng Bình với các nội dung cụ thể sau đây:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Triển khai thực hiện nghiêm túc, hiệu quả công tác tiếp công dân, đối thoại trực tiếp với Nhân dân; kịp thời lắng nghe, tiếp nhận, xem xét, giải quyết hoặc tham mưu cấp có thẩm quyền giải quyết các kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo của công dân theo đúng quy định của pháp luật.

- Nâng cao trách nhiệm của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã, các Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã, thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, cán bộ, công chức trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính, nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước ở cơ sở.

- Tăng cường mối quan hệ mật thiết giữa chính quyền với Nhân dân; phát huy quyền làm chủ của Nhân dân; tạo điều kiện để Nhân dân tham gia góp ý xây dựng chính quyền, đóng góp ý kiến đối với nhiệm vụ phát triển kinh tế - xã hội, bảo đảm quốc phòng - an ninh, trật tự an toàn xã hội trên địa bàn xã.

- Chủ động nắm bắt tình hình, phát hiện sớm, xử lý kịp thời các vụ việc phát sinh từ cơ sở, nhất là các vụ việc liên quan đến đất đai, bồi thường, hỗ trợ, tái định

cư, quy hoạch, trật tự xây dựng, môi trường, chế độ chính sách, thủ tục hành chính và các lĩnh vực Nhân dân quan tâm; hạn chế đơn thư vượt cấp, đông người, phức tạp, kéo dài, không để phát sinh “điểm nóng” về an ninh, trật tự.

- Gắn công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với công tác phòng, chống tham nhũng, lãng phí, tiêu cực; bảo đảm sự thông suốt, không gián đoạn trong quản lý nhà nước về tiếp công dân, xử lý đơn thư, giải quyết khiếu nại, tố cáo trong điều kiện tổ chức chính quyền địa phương 02 cấp.

2. Yêu cầu

- Việc tiếp công dân, đối thoại với công dân và tiếp nhận, xử lý đơn thư phải được thực hiện đúng quy định của pháp luật; bảo đảm dân chủ, công khai, khách quan, kịp thời, đúng thẩm quyền, đúng trình tự, thủ tục; bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp, chính đáng của công dân, cơ quan, tổ chức.

- Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã trực tiếp lãnh đạo, chỉ đạo và chịu trách nhiệm về công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền của Ủy ban nhân dân xã, Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã.

- Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị thuộc Ủy ban nhân dân xã phải xác định công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh là nhiệm vụ thường xuyên; chủ động rà soát, chuẩn bị đầy đủ hồ sơ, tài liệu, căn cứ pháp lý, phương án xử lý khi được giao tham mưu hoặc tham gia tiếp công dân, đối thoại với công dân.

- Nội dung trả lời, giải thích, hướng dẫn công dân phải rõ ràng, trọng tâm, dễ hiểu, đúng quy định pháp luật; không né tránh, đùn đẩy trách nhiệm; không gây phiền hà, sách nhiễu, kéo dài thời gian giải quyết vụ việc.

- Các cơ quan, đơn vị tăng cường phối hợp với Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam xã, các tổ chức chính trị - xã hội, Ban cán sự thôn, Ban Công tác Mặt trận thôn trong công tác tuyên truyền, vận động, hòa giải ở cơ sở, nắm tình hình Nhân dân và giải quyết các vụ việc phát sinh ngay từ cơ sở.

II. NỘI DUNG KẾ HOẠCH

1. Công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật về tiếp công dân, khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

- 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...

- Lồng ghép tuyên truyền pháp luật về tiếp công dân, khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thông qua hội nghị, sinh hoạt thôn, sinh hoạt chi bộ, sinh hoạt của

Mặt trận và các đoàn thể, hệ thống truyền thanh, Trang thông tin điện tử của xã, nhóm thông tin cộng đồng và các hình thức phù hợp khác.

- Tuyên truyền, hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng trình tự, thủ tục, đúng cơ quan có thẩm quyền; vận động Nhân dân chấp hành quyết định giải quyết khiếu nại, kết luận nội dung tố cáo, văn bản giải quyết kiến nghị, phản ánh đã có hiệu lực pháp luật.

- Cử cán bộ, công chức được phân công làm nhiệm vụ tiếp công dân, xử lý đơn, tham mưu giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tham gia các lớp tập huấn, bồi dưỡng nghiệp vụ do cấp có thẩm quyền tổ chức.

2. Công tác tiếp công dân

a) Tiếp công dân định kỳ:

- Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã trực tiếp tiếp công dân định kỳ tại địa điểm tiếp công dân của xã, đặt tại trụ sở Ủy ban nhân dân xã Thăng Bình, ít nhất 01 ngày trong 01 tuần, vào ngày thứ Năm hằng tuần.

- Lịch tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã được thông báo công khai, niêm yết tại địa điểm tiếp công dân của xã và đăng tải trên Trang thông tin điện tử của Ủy ban nhân dân xã.

- Trường hợp ngày tiếp công dân định kỳ trùng vào ngày nghỉ, ngày lễ hoặc Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã có công việc đột xuất không thể trực tiếp tiếp công dân theo lịch đã thông báo thì Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã tham mưu thông báo chuyển lịch tiếp công dân sang thời gian phù hợp; trường hợp cần thiết, Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã phân công, ủy quyền Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã tiếp công dân theo quy định.

b) Tiếp công dân thường xuyên:

- Ủy ban nhân dân xã bố trí công chức thuộc Văn phòng Hội đồng nhân dân & Ủy ban nhân dân xã trực tiếp tiếp công dân thường xuyên trong giờ hành chính tại địa điểm tiếp công dân của xã.

- Công chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên có trách nhiệm tiếp nhận, ghi chép đầy đủ nội dung công dân trình bày; phân loại ban đầu nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; hướng dẫn công dân thực hiện quyền, nghĩa vụ theo quy định; báo cáo kịp thời Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã đối với vụ việc phức tạp, đông người, có nguy cơ ảnh hưởng đến an ninh, trật tự.

c) Tiếp công dân đột xuất

Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã thực hiện việc tiếp công dân đột xuất theo quy định của Luật Tiếp công dân và trong các trường hợp cần thiết, nhất là:

- Vụ việc gay gắt, phức tạp, có nhiều người tham gia, liên quan đến trách nhiệm của nhiều cơ quan, tổ chức, đơn vị hoặc còn có ý kiến khác nhau trong quá trình xem xét, xử lý;

- Vụ việc nếu không chỉ đạo, xem xét, xử lý kịp thời có thể gây hậu quả nghiêm trọng, ảnh hưởng đến tài sản của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của

tổ chức, cá nhân, tính mạng, sức khỏe, tài sản của Nhân dân, an ninh chính trị, trật tự an toàn xã hội trên địa bàn;

- Vụ việc đã được xem xét, giải quyết nhưng công dân chưa đồng thuận, tiếp tục khiếu nại, kiến nghị, phản ánh, cần tổ chức gặp gỡ, trao đổi, đối thoại để giải thích, vận động, hướng dẫn hoặc chỉ đạo rà soát, xử lý theo thẩm quyền.

d) Thời gian và địa điểm tiếp công dân

- Thời gian tiếp công dân:

+ Buổi sáng từ: Từ 7 giờ 00 phút đến 11 giờ 30 phút.

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

- Địa điểm: Địa điểm tiếp công dân xã Thăng Bình, trụ sở Ủy ban nhân dân xã Thăng Bình (Số 282 Tiểu La, xã Thăng Bình, thành phố Đà Nẵng).

e) Thành phần tham gia tiếp công dân:

- Thành phần tham gia tiếp công dân cùng Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã gồm: Lãnh đạo Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã; công chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân, xử lý đơn; lãnh đạo, công chức các phòng chuyên môn, cơ quan, đơn vị có liên quan đến nội dung công dân trình bày; đại diện Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam xã, Ban cán sự thôn, Ban Công tác Mặt trận thôn nơi phát sinh vụ việc khi cần thiết.

- Căn cứ tính chất, nội dung vụ việc, Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã quyết định thành phần tham dự buổi tiếp công dân; mời Công an xã tham gia bảo đảm an ninh, trật tự đối với các buổi tiếp công dân có yếu tố phức tạp, đông người hoặc có nguy cơ mất an ninh, trật tự.

- Các cơ quan, đơn vị được mời tham gia tiếp công dân có trách nhiệm rà soát hồ sơ, tài liệu, quá trình giải quyết vụ việc, căn cứ pháp lý liên quan; chuẩn bị nội dung báo cáo, đề xuất hướng xử lý; chịu trách nhiệm về tính chính xác của thông tin, tài liệu cung cấp và nghiêm túc thực hiện ý kiến kết luận, chỉ đạo của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã tại buổi tiếp công dân

3. Công tác đối thoại với công dân

a) Đối tượng đối thoại: Công dân, hộ gia đình, đại diện cộng đồng dân cư, cán bộ, đảng viên, đại diện cơ quan, tổ chức, đơn vị và các cá nhân có liên quan đến nội dung cần đối thoại.

b) Thời gian đối thoại: Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã chủ động tổ chức đối thoại với công dân khi xét thấy cần thiết hoặc khi phát sinh vụ việc thuộc trường hợp cần đối thoại để xem xét, giải quyết theo thẩm quyền.

c) Phạm vi đối thoại

- Những vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh phức tạp, kéo dài, đông người, có nguy cơ ảnh hưởng đến an ninh chính trị, trật tự an toàn xã hội trên địa bàn.

- Những vụ việc đã được cơ quan có thẩm quyền xem xét, giải quyết nhưng công dân chưa đồng thuận, tiếp tục có đơn hoặc có ý kiến kiến nghị, phản ánh.

- Những nội dung liên quan đến công tác quản lý nhà nước ở địa phương mà Nhân dân quan tâm, nhất là đất đai, quy hoạch, xây dựng, bồi thường, hỗ trợ, tái định cư, môi trường, chế độ chính sách, cải cách hành chính, thủ tục hành chính, an sinh xã hội, quốc phòng, an ninh, trật tự an toàn xã hội.

- Các nội dung khác do Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã quyết định khi cần tập trung lãnh đạo, chỉ đạo giải quyết, tạo sự thống nhất, đồng thuận trong Nhân dân.

d) Nội dung đối thoại

- Thông tin, trao đổi với Nhân dân về chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước; tình hình phát triển kinh tế - xã hội, quốc phòng - an ninh, xây dựng chính quyền, cải cách hành chính và những vấn đề quan trọng của địa phương được Nhân dân quan tâm.

- Tiếp nhận ý kiến góp ý, kiến nghị, phản ánh của Nhân dân đối với công tác quản lý, điều hành của Ủy ban nhân dân xã; việc thực hiện nhiệm vụ của các cơ quan, đơn vị, cán bộ, công chức; việc giải quyết thủ tục hành chính, thực hiện quy chế dân chủ ở cơ sở, phòng, chống tham nhũng, lãng phí, tiêu cực.

- Lắng nghe ý kiến của công dân về nội dung vụ việc; làm rõ nguyên nhân phát sinh, quá trình giải quyết, những khó khăn, vướng mắc, căn cứ pháp lý và trách nhiệm của cơ quan, đơn vị, cá nhân có liên quan.

- Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã trực tiếp trao đổi, trả lời những nội dung thuộc thẩm quyền; phân công lãnh đạo Ủy ban nhân dân xã, thủ trưởng cơ quan, đơn vị, công chức chuyên môn trả lời, giải thích hoặc tiếp thu, tham mưu giải quyết đối với nội dung cần tiếp tục kiểm tra, xác minh.

- Đối với nội dung thuộc thẩm quyền của Ủy ban nhân dân xã nhưng chưa thể trả lời ngay tại buổi đối thoại, Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã giao cơ quan, đơn vị có liên quan kiểm tra, xác minh, tham mưu trả lời bằng văn bản trong thời hạn phù hợp theo quy định.

- Đối với nội dung vượt thẩm quyền của Ủy ban nhân dân xã, Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã tiếp thu, chỉ đạo hướng dẫn công dân gửi đơn đến cơ quan có thẩm quyền hoặc tổng hợp, kiến nghị cơ quan có thẩm quyền xem xét, giải quyết theo quy định.

e) Thành phần tham dự đối thoại

- Chủ trì đối thoại: Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã.

- Đại biểu mời tham dự gồm:

+ Đại diện Thường trực Đảng ủy, Thường trực Hội đồng nhân dân xã.

+ Đại diện lãnh đạo Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức chính trị - xã hội xã.

+ Đại diện lãnh đạo Công an xã, Ban Chỉ huy Quân sự xã khi nội dung đối thoại có liên quan;

+ Thủ trưởng các phòng chuyên môn, cơ quan, đơn vị thuộc Ủy ban nhân dân xã có liên quan đến nội dung đối thoại;

+ Bí thư chi bộ, Trưởng thôn, Trưởng Ban Công tác Mặt trận thôn nơi phát sinh vụ việc hoặc có nội dung liên quan;

+ Đại diện cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan khác do Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã quyết định.

- Tùy theo tính chất, nội dung vụ việc, Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã quyết định cụ thể thành phần tham dự đối thoại, bảo đảm thiết thực, hiệu quả, đúng đối tượng, đúng thẩm quyền.

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

- Việc tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân được thực hiện tại địa điểm tiếp công dân của Ủy ban nhân dân xã; qua đường bưu chính; qua cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền chuyển đến; hoặc qua các hình thức hợp pháp khác theo quy định.

- Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã là đầu mối tiếp nhận, vào sổ theo dõi, phân loại, tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã xử lý đơn theo đúng quy định; bảo đảm đơn được xử lý kịp thời, không để thất lạc, tồn đọng, quá hạn.

- Đối với đơn đủ điều kiện xử lý, thuộc thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân xã, Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã giao cơ quan, đơn vị, công chức chuyên môn có liên quan kiểm tra, xác minh, tham mưu giải quyết theo đúng trình tự, thủ tục, thời hạn pháp luật quy định.

- Đối với đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã, Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã ban hành văn bản giao nhiệm vụ cụ thể cho cơ quan, đơn vị, công chức chuyên môn tham mưu giải quyết; theo dõi, đôn đốc tiến độ thực hiện.

- Đối với đơn không thuộc thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân xã, Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã chỉ đạo hướng dẫn công dân gửi đơn đến cơ quan có thẩm quyền hoặc chuyển đơn đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo quy định.

- Đối với đơn có nội dung không rõ, không đủ điều kiện xử lý, đơn trùng lặp, đơn đã được giải quyết đúng quy định nhưng công dân tiếp tục gửi đơn mà không có tình tiết mới, Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã tham mưu xử lý theo đúng quy định pháp luật, đồng thời hướng dẫn, giải thích để công dân biết, thực hiện.

5. Công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền Ủy ban nhân dân xã

- Các cơ quan, đơn vị, công chức chuyên môn được giao nhiệm vụ phải chủ động kiểm tra, xác minh, thu thập hồ sơ, tài liệu, làm rõ nội dung vụ việc, đề xuất biện pháp giải quyết bảo đảm khách quan, đúng pháp luật, đúng thẩm quyền, đúng thời hạn.

- Trong quá trình giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, cơ quan, đơn vị được giao tham mưu phải thực hiện đầy đủ việc đối thoại, làm việc, ghi biên bản, công khai, thông báo kết quả theo quy định; bảo đảm quyền, nghĩa vụ của

người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.

- Đối với vụ việc phức tạp, liên quan đến nhiều lĩnh vực, nhiều cơ quan, đơn vị, Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã tổ chức họp liên ngành hoặc đối thoại với công dân để thống nhất nội dung, phương án giải quyết.

- Đối với vụ việc đã được giải quyết đúng chính sách, pháp luật, phù hợp thực tế, bảo đảm quyền và lợi ích hợp pháp của công dân nhưng công dân tiếp tục khiếu nại, kiến nghị, phản ánh không có tình tiết mới, công chức tiếp công dân và cơ quan chuyên môn có trách nhiệm giải thích, vận động, thuyết phục công dân chấp hành; trường hợp cần thiết, tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã báo cáo cơ quan có thẩm quyền chỉ đạo xử lý.

- Thực hiện nghiêm việc công khai kết quả giải quyết khiếu nại, kết luận nội dung tố cáo, văn bản trả lời kiến nghị, phản ánh theo quy định; theo dõi, đôn đốc việc thực hiện quyết định giải quyết khiếu nại, kết luận nội dung tố cáo, văn bản chỉ đạo xử lý đã có hiệu lực pháp luật.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã

- Chỉ đạo chung và chịu trách nhiệm trước pháp luật, trước cấp có thẩm quyền về công tác tiếp công dân, đối thoại với công dân, tiếp nhận, xử lý đơn thư, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền của Ủy ban nhân dân xã, Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã.

- Trực tiếp tiếp công dân định kỳ, tiếp công dân đột xuất theo quy định; chủ trì đối thoại với công dân đối với các vụ việc cần thiết, phức tạp, đông người, kéo dài hoặc vụ việc thuộc thẩm quyền cần tập trung chỉ đạo giải quyết.

- Chỉ đạo các Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã, thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, cán bộ, công chức được giao nhiệm vụ kiểm tra, xác minh, tham mưu giải quyết vụ việc đúng quy định; kịp thời chấn chỉnh, xử lý trách nhiệm đối với tập thể, cá nhân thiếu trách nhiệm, chậm trễ, đùn đẩy, né tránh trong thực hiện nhiệm vụ.

2. Các Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã

- Tiếp công dân khi được Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã phân công, ủy quyền; chịu trách nhiệm về nội dung chỉ đạo, kết luận trong phạm vi được phân công, ủy quyền.

- Giúp Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã chỉ đạo, theo dõi, đôn đốc việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc lĩnh vực phụ trách; kịp thời báo cáo, đề xuất Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã xử lý các vụ việc phức tạp, vượt thẩm quyền hoặc có nguy cơ phát sinh khiếu kiện đông người, vượt cấp.

- Chỉ đạo các cơ quan, đơn vị thuộc lĩnh vực phụ trách chuẩn bị hồ sơ, tài liệu, nội dung báo cáo, phương án giải quyết khi tham gia tiếp công dân, đối thoại với công dân.

3. Văn phòng Hội đồng nhân dân & Ủy ban nhân dân xã

- Là cơ quan đầu mối tham mưu Ủy ban nhân dân xã, Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã tổ chức thực hiện công tác tiếp công dân, đối thoại với công dân, tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn thư; theo dõi, đôn đốc, tổng hợp kết quả thực hiện Kế hoạch này.

- Tham mưu ban hành, niêm yết công khai lịch tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã; chuẩn bị điều kiện phục vụ các buổi tiếp công dân, đối thoại với công dân; tham mưu thành phần tham dự phù hợp với từng vụ việc; phát hành giấy mời, thông báo hoặc văn bản có liên quan.

- Bố trí công chức trực tiếp công dân thường xuyên tại địa điểm tiếp công dân của xã; thực hiện việc tiếp nhận, ghi sổ, cập nhật, quản lý hồ sơ tiếp công dân, hồ sơ đơn thư theo quy định.

- Tiếp nhận, phân loại, tham mưu xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh gửi đến Ủy ban nhân dân xã, Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã; tham mưu chuyển đơn, hướng dẫn công dân hoặc giao cơ quan chuyên môn kiểm tra, xác minh, tham mưu giải quyết theo thẩm quyền.

- Tham mưu thông báo kết luận, ý kiến chỉ đạo của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã hoặc Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã được ủy quyền tại các buổi tiếp công dân, đối thoại với công dân; theo dõi, đôn đốc các cơ quan, đơn vị thực hiện nội dung kết luận, chỉ đạo.

- Chủ trì theo dõi, đôn đốc, tổng hợp tình hình, kết quả thực hiện công tác tiếp công dân, đối thoại với công dân, tiếp nhận, xử lý đơn thư, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; tham mưu Ủy ban nhân dân xã thực hiện chế độ thông tin, báo cáo định kỳ, đột xuất theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền.

- Bảo đảm cơ sở vật chất, điều kiện làm việc tại địa điểm tiếp công dân; thực hiện chính sách, chế độ đối với người làm nhiệm vụ tiếp công dân theo quy định.

- Tham mưu công tác tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật về tiếp công dân, khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; phối hợp hướng dẫn hoạt động hòa giải ở cơ sở, trợ giúp pháp lý và các nội dung có liên quan đến quyền, lợi ích hợp pháp của công dân.

4. Phòng Kinh tế

- Chủ trì tham mưu giải quyết hoặc phối hợp giải quyết các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc lĩnh vực đất đai, quy hoạch, xây dựng, trật tự xây dựng, bồi thường, hỗ trợ, tái định cư, môi trường, tài nguyên, nông nghiệp, giao thông, thủy lợi, đầu tư công, quản lý tài sản công, giảm nghèo và các lĩnh vực khác thuộc chức năng, nhiệm vụ được giao.

- Khi được giao tham mưu vụ việc, phải chủ động kiểm tra hồ sơ, xác minh thực tế, làm việc với công dân, cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan; báo cáo đầy đủ diễn biến, căn cứ pháp lý, đề xuất hướng giải quyết cụ thể, đúng thời hạn.

- Cử lãnh đạo, công chức chuyên môn tham gia các buổi tiếp công dân, đối thoại với công dân khi vụ việc có nội dung thuộc lĩnh vực phụ trách; chuẩn bị nội

dung trả lời, giải thích, cung cấp hồ sơ, tài liệu liên quan theo yêu cầu của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã.

5. Phòng Văn hóa – Xã hội

- Chủ trì tham mưu giải quyết hoặc phối hợp giải quyết các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc lĩnh vực nội vụ, lao động, người có công, bảo trợ xã hội, y tế, giáo dục, văn hóa, thông tin, thể thao, tôn giáo, dân tộc, trẻ em, bình đẳng giới và các chính sách an sinh xã hội khác thuộc chức năng, nhiệm vụ được giao.

- Chủ động rà soát, xác minh, đối chiếu quy định pháp luật, chế độ chính sách, hồ sơ đối tượng liên quan để tham mưu giải quyết bảo đảm đúng đối tượng, đúng chế độ, đúng thẩm quyền.

- Phối hợp với Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam xã, các tổ chức chính trị - xã hội và các thôn trong công tác tuyên truyền, vận động, nắm tình hình Nhân dân đối với các vấn đề thuộc lĩnh vực văn hóa - xã hội.

6. Trung tâm Phục vụ hành chính công

- Phối hợp tiếp nhận, hướng dẫn công dân thực hiện thủ tục hành chính, phản ánh, kiến nghị liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính theo đúng quy định.

- Kịp thời chuyển thông tin phản ánh, kiến nghị của công dân liên quan đến thủ tục hành chính, thái độ phục vụ, tiến độ giải quyết hồ sơ đến cơ quan, đơn vị có thẩm quyền xem xét, xử lý.

- Phối hợp với Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã, các phòng chuyên môn cung cấp thông tin về quá trình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ hành chính khi có yêu cầu phục vụ công tác tiếp công dân, đối thoại, xử lý đơn thư.

7. Trung tâm Cung ứng dịch vụ sự nghiệp công

- Phối hợp với Văn phòng Hội đồng nhân dân & Ủy ban nhân dân xã công khai Kế hoạch này, lịch tiếp công dân, thông báo liên quan đến công tác tiếp công dân, đối thoại với công dân trên Trang thông tin điện tử của Ủy ban nhân dân xã hoặc các kênh thông tin phù hợp.

- Phối hợp chuẩn bị các điều kiện kỹ thuật, hậu cần, trang thiết bị cần thiết phục vụ các hội nghị đối thoại với công dân khi được Ủy ban nhân dân xã giao.

8. Ban Chỉ huy Quân sự xã

- Phối hợp với Công an xã, các cơ quan, đơn vị liên quan trong công tác nắm tình hình, bảo đảm quốc phòng, an ninh, trật tự an toàn xã hội tại địa phương.

- Tham gia các buổi đối thoại, tiếp công dân khi nội dung vụ việc có liên quan đến lĩnh vực quốc phòng, quân sự địa phương hoặc khi được Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã mời tham dự.

9. Công an xã

- Chủ động nắm tình hình an ninh, trật tự liên quan đến công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; kịp thời báo cáo, tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã biện pháp xử lý đối với vụ việc có nguy cơ phức tạp, đông người, ảnh hưởng đến an ninh, trật tự.

- Xây dựng phương án, phân công lực lượng bảo đảm an ninh, trật tự tại địa điểm tiếp công dân, nơi tổ chức đối thoại với công dân khi có yêu cầu; bảo vệ an toàn cho người tiếp công dân, người tham gia đối thoại và công dân.

- Phối hợp với công chức tiếp công dân và các cơ quan, đơn vị liên quan xử lý theo quy định đối với trường hợp lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để gây rối trật tự công cộng, xúc phạm cơ quan, tổ chức, cá nhân, cản trở hoạt động bình thường của cơ quan nhà nước hoặc có hành vi vi phạm pháp luật khác.

10. Các cơ quan, đơn vị thuộc Ủy ban nhân dân xã

- Căn cứ chức năng, nhiệm vụ được giao, tổ chức thực hiện nghiêm túc Kế hoạch này; phân công lãnh đạo, công chức phụ trách theo dõi, tham mưu xử lý đơn thư, khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc lĩnh vực quản lý.

- Khi được Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã giao tham mưu giải quyết vụ việc, phải chủ động kiểm tra, xác minh, báo cáo kết quả và đề xuất hướng xử lý bằng văn bản; bảo đảm đúng trình tự, thủ tục, thời hạn theo quy định.

- Cung cấp đầy đủ, kịp thời hồ sơ, tài liệu, thông tin liên quan theo đề nghị của Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã để phục vụ công tác tiếp công dân, đối thoại, xử lý đơn thư, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

- Cử lãnh đạo, công chức có chuyên môn tham dự các buổi tiếp công dân, đối thoại với công dân khi được mời; chuẩn bị nội dung trả lời, giải trình rõ ràng, đúng trọng tâm, đúng thẩm quyền.

- Báo cáo kết quả thực hiện kết luận, chỉ đạo của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã tại các buổi tiếp công dân, đối thoại với công dân; kịp thời báo cáo khó khăn, vướng mắc, đề xuất biện pháp xử lý đối với vụ việc phức tạp, vượt thẩm quyền.

- Thực hiện chế độ báo cáo kết quả thực hiện công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc lĩnh vực, địa bàn được giao khi có yêu cầu; gửi báo cáo, hồ sơ, tài liệu liên quan về Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã để tổng hợp, tham mưu Ủy ban nhân dân xã báo cáo cơ quan có thẩm quyền theo quy định.

11. Đề nghị cơ quan Ủy Ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam xã

- Phối hợp với Ủy ban nhân dân xã tuyên truyền, vận động đoàn viên, hội viên và Nhân dân thực hiện đúng quy định pháp luật về tiếp công dân, khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; tham gia giám sát công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định.

- Phối hợp nắm bắt tình hình Nhân dân; kịp thời phản ánh, kiến nghị với Ủy ban nhân dân xã những vấn đề bức xúc, phát sinh ở cơ sở để xem xét, chỉ đạo giải quyết.

- Tham gia các buổi tiếp công dân, đối thoại với công dân, hòa giải, vận động, giải thích đối với các vụ việc có liên quan khi được mời hoặc khi xét thấy cần thiết.

12. Các Bí thư chi bộ, Trưởng thôn, Trưởng Ban công tác mặt trận trên địa bàn xã

- Chủ động nắm tình hình Nhân dân tại địa bàn thôn; kịp thời phát hiện, phản ánh với Ủy ban nhân dân xã những vụ việc phát sinh liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, tranh chấp trong Nhân dân.

- Tổ chức, phối hợp thực hiện tốt công tác hòa giải ở cơ sở; tuyên truyền, vận động Nhân dân chấp hành chủ trương của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước, quyết định giải quyết của cơ quan có thẩm quyền.

- Phối hợp với các phòng chuyên môn, cơ quan, đơn vị của xã trong quá trình kiểm tra, xác minh, giải quyết vụ việc liên quan đến địa bàn thôn; tham dự các buổi tiếp công dân, đối thoại với công dân khi được Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã mời.

- Kịp thời báo cáo Ủy ban nhân dân xã thông qua Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã đối với các vụ việc phát sinh ở thôn có dấu hiệu phức tạp, đông người, kéo dài hoặc có nguy cơ ảnh hưởng đến an ninh, trật tự để được chỉ đạo xử lý kịp thời.

Trên đây là Kế hoạch tiếp, đối thoại với công dân và tiếp nhận, xử lý đơn thư gửi đến Ủy ban nhân dân xã năm 2026 trên địa bàn xã Thăng Bình. Ủy ban nhân dân xã đề nghị các cơ quan, đơn vị, cán bộ, công chức xã; đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam xã, các tổ chức chính trị - xã hội xã, các thôn trên địa bàn xã phối hợp triển khai thực hiện nghiêm túc, hiệu quả./.

Nơi nhận:

- TTĐU, HĐND, UBND, UBMTTQVN xã;
- Các cơ quan, ban, ngành, đoàn thể xã;
- Bí thư, Trưởng thôn, Trưởng Ban CTMT các thôn trên địa bàn xã;
- CPVP, CV;
- Lưu: VT, TCD.



Đoàn Thanh Khiết