

## **KẾ HOẠCH**

### **Công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trên địa bàn xã Nam Tiền Hải năm 2025**

Căn cứ Luật Tổ chức Chính quyền địa phương; Căn cứ Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo và các Nghị định, văn bản hướng dẫn thi hành.

Thực hiện Quyết định số 17/QĐ-UBND, ngày 07/7/2025 của UBND xã Ban hành Quy chế tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã Nam Tiền Hải. Ủy ban nhân dân xã Nam Tiền Hải xây dựng Kế hoạch triển khai thực hiện công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trên địa bàn xã Nam Tiền Hải năm 2025, cụ thể như sau:

## **I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU**

### **1. Mục đích**

Tổ chức thực hiện nghiêm túc công tác tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định của Luật Tiếp công dân; Luật Khiếu nại; Luật Tố cáo.

- 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.

- Đảm bảo công tác tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; kịp thời giải quyết các vụ việc mới phát sinh ngay từ cơ sở; hạn chế phát sinh các vụ việc đông người, khiếu kiện vượt cấp; giải quyết dứt điểm các vụ việc tồn đọng, bức xúc kéo dài góp phần giữ vững ổn định an ninh trật tự trên địa bàn xã.

- Thông qua tiếp công dân, Chủ tịch UBND xã trực tiếp lắng nghe, nắm tình hình, nguyên nhân dẫn đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh (KN, TC, KNPA) của công dân trên địa bàn; xác định rõ trách nhiệm của từng cá nhân, tổ chức trong công tác giải quyết đơn, thư khiếu nại, tố cáo; từ đó lãnh đạo, chỉ đạo công tác tiếp công dân và xử lý, giải quyết những khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị của người dân.

### **2. Yêu cầu**

- Việc tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết KN, TC, KNPA phải được chuẩn bị chu đáo, kỹ lưỡng và được thực hiện công khai, dân chủ, đúng thẩm

quyền, đúng trình tự, thủ tục và thời hạn theo quy định. Các nội dung kết luận, chỉ đạo sau tiếp công dân phải được cụ thể hóa kịp thời và triển khai thực hiện nghiêm túc, chặt chẽ, đúng quy định của pháp luật.

- Xác định nội dung công việc và phân công cán bộ, công chức thực hiện công việc theo đúng chứng năng, nhiệm vụ, bảo đảm hoàn thành công việc đúng tiến độ, chất lượng.

- Bảo đảm sự phối hợp chặt chẽ giữa các phòng, ban chuyên môn của xã, cơ quan, đơn vị có liên quan, gắn trách nhiệm cá nhân với kết quả xử lý, giải quyết đơn thư.

- Thực hiện nghiêm chế độ theo dõi, tổng hợp, báo cáo theo quy định.

## **II. NỘI DUNG KẾ HOẠCH**

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

- 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 những 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...

- 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, KNPA của UBND xã.

- Phối hợp chặt chẽ với Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam xã và các đoàn thể từ xã đến cơ sở thôn 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:**

- 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 4 hằng 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.

- 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 khác phù hợp hoặc phân công ủy quyền cho 01 đồng chí Phó Chủ tịch UBND xã tiếp công dân.

## 2.2. Tiếp công dân thường xuyên:

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

- 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:

- Mùa hè: Buổi sáng: từ 7 giờ đến 11 giờ 30 phút; Buổi chiều: từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ.

- Mùa đông: Buổi sáng: từ 7 giờ 30 đến 11 giờ 30 phút; Buổi chiều: từ 13 giờ 00 phút đến 16 giờ 30.

Địa điểm: Phòng tiếp công dân tại trụ sở UBND xã Nam Tiền Hải, tỉnh Hưng Yên.

## 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 của xã phụ trách lĩnh vực tiếp công dân, giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh (*Văn phòng HĐND và UBND, Phòng Văn hóa - Xã hội, Phòng Kinh tế, Công an xã*)

- Các 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, KNPA 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, KNPA 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 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, KNPA 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. Phân đầu kết quả giải quyết các đơn KN, TC 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, UBND 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 khiếu nại 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, Kết luận giải quyết tố cáo được cấp có thẩm quyền ban hành đã có hiệu lực pháp luật.

### **IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **1. Chủ tịch UBND xã**

- Chịu trách nhiệm chung trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, KNPA 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 công chức 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 cơ quan liên quan 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 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, KNPA đã tiếp nhận; chuyển đơn KN, TC, KNPA 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, KNPA 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, KNPA 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 ngành 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, KNPA 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 công chức 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 công chức 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, KNPA khi được yêu cầu.

#### **4. Đề nghị cơ quan 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.

#### **5. Đề nghị Công an xã**

- Chỉ đạo, phân công lực lượng Công an xã 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. Các Bí thư chi bộ, Trưởng thôn 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, KNPA có liên quan đến địa bàn thôn phụ trách và trực tiếp tham dự tiếp công dân cùng với Chủ tịch UBND xã khi có yêu cầu.

### **7. Trung tâm Sự nghiệp công xã (nếu có)**

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 Trang thông tin điện tử của UBND xã.

Trên đây là Kế hoạch tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trên địa bàn xã Nam Tiền Hải năm 2025. UBND xã đề nghị Ủy Ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam xã, Công an xã, các phòng chuyên môn thuộc UBND xã, cơ quan, đơn vị có liên quan, cán bộ, công chức xã, các thôn trên địa bàn xã quan tâm tổ chức thực hiện./.

#### **Nơi nhận:**

- Thanh tra tỉnh (b/c);
- Đảng ủy (b/c);
- TT. HĐND xã (b/c);
- Lãnh đạo UBND xã;
- Ủy ban MTTQVN xã và các đoàn thể;
- Các phòng, TT PVHCC;
- Các cơ quan, đơn vị trên địa bàn;
- Các thôn;
- Lưu: VT, VP.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**



**Phạm Thanh Bình**