

Số: /KH-UBND

Tân Lộc, ngày tháng năm 2026

KẾ HOẠCH

**Triển khai thực hiện Đề án số 03-ĐA/TU ngày 10/12/2025 của Ban Thường vụ
Tỉnh ủy về nâng cao chất lượng công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại,
tổ cáo trên địa bàn tỉnh Cà Mau**

Thực hiện Kế hoạch số 08/KH-UBND ngày 10/01/2026 của Ủy ban nhân dân tỉnh Cà Mau về triển khai thực hiện Đề án số 03-ĐA/TU ngày 10/12/2025 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy về nâng cao chất lượng công tác tiếp công dân, giải quyết đơn, thư khiếu nại, tố cáo trên địa bàn tỉnh Cà Mau, Ủy ban nhân dân xã xây dựng Kế hoạch tổ chức thực hiện như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Triển khai thực hiện đồng bộ, hiệu quả các mục tiêu, nhiệm vụ, giải pháp của Đề án số 03-ĐA/TU ngày 10/12/2025 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy và Kế hoạch số 08/KH-UBND của UBND tỉnh; nâng cao chất lượng công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trên địa bàn xã; phát huy trách nhiệm của người đứng đầu và cán bộ, công chức trong thực thi công vụ; chủ động giải quyết vụ việc ngay từ cơ sở, hạn chế khiếu nại, tố cáo vượt cấp, kéo dài.

2. Việc triển khai thực hiện phải bảo đảm nghiêm túc, đồng bộ, đúng quy định của pháp luật, phù hợp với chức năng, nhiệm vụ của UBND xã; xác định rõ trách nhiệm của từng cơ quan, đơn vị, cá nhân; tăng cường phối hợp, ứng dụng công nghệ thông tin, thường xuyên kiểm tra, đôn đốc nhằm nâng cao hiệu lực, hiệu quả công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, góp phần giữ vững an ninh chính trị, trật tự an toàn xã hội và bảo đảm quyền, lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân.

II. NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP

1. Tăng cường sự lãnh đạo, chỉ đạo trong triển khai thực hiện công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo

Quán triệt, triển khai thực hiện nghiêm túc các chủ trương của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo;

cụ thể hóa đầy đủ các nhiệm vụ của Đề án số 03-ĐA/TU và Kế hoạch số 08/KH-UBND phù hợp với tình hình thực tế của địa phương.

Chủ tịch UBND xã trực tiếp lãnh đạo, chỉ đạo, tổ chức thực hiện công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo theo quy định; kịp thời chỉ đạo giải quyết các vụ việc thuộc thẩm quyền.

Tăng cường công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; 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; đồng thời nâng cao nhận thức, ý thức chấp hành pháp luật của cán bộ, công chức và Nhân dân.

Thực hiện nghiêm kỷ luật, kỷ cương hành chính; tăng cường trách nhiệm của người đứng đầu và cán bộ, công chức trong thực thi công vụ; kịp thời chấn chỉnh, xử lý các trường hợp thiếu trách nhiệm, né tránh, dùn đẩy hoặc để xảy ra chậm trễ trong tiếp nhận, xử lý, giải quyết đơn.

2. Đổi mới, nâng cao chất lượng, hiệu lực, hiệu quả công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo

Thực hiện nghiêm việc tiếp công dân, tiếp nhận, phân loại, xử lý và giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng thẩm quyền, đúng trình tự, thủ tục và thời hạn theo quy định của pháp luật; không để xảy ra tình trạng chuyển đơn không đúng thẩm quyền, chuyển nhiều lần hoặc kéo dài thời gian giải quyết.

Nâng cao chất lượng đối thoại, giải thích, hướng dẫn pháp luật trong quá trình tiếp công dân; phát huy vai trò hòa giải ở cơ sở, chủ động phối hợp với Mặt trận Tổ quốc, các tổ chức chính trị - xã hội, Trưởng các ấp và các tổ hòa giải để giải quyết vụ việc ngay từ khi mới phát sinh, hạn chế khiếu nại, tố cáo vượt cấp, kéo dài.

Chủ động rà soát, nắm chắc tình hình, kịp thời phát hiện các vụ việc có dấu hiệu phức tạp, đông người hoặc tiềm ẩn nguy cơ ảnh hưởng đến an ninh, trật tự để tập trung chỉ đạo giải quyết, không để phát sinh điểm nóng trên địa bàn.

Tiếp tục duy trì đầy đủ các điều kiện bảo đảm phục vụ công tác tiếp công dân; công khai lịch tiếp công dân, quy trình, thủ tục và thẩm quyền giải quyết theo quy định; tạo điều kiện thuận lợi để công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

3. Xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức làm công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo

Tiếp tục kiện toàn, nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức được giao thực hiện công tác tiếp công dân, xử lý, giải quyết khiếu nại, tố cáo; bố trí công chức

có phẩm chất đạo đức, tinh thần trách nhiệm, năng lực chuyên môn và kỹ năng phù hợp thực hiện nhiệm vụ.

Tạo điều kiện để cán bộ, công chức tham gia các lớp đào tạo, bồi dưỡng, tập huấn nghiệp vụ, kỹ năng tiếp công dân, đối thoại, hòa giải, xử lý tình huống phát sinh; thường xuyên cập nhật các quy định của pháp luật về tiếp công dân, khiếu nại, tố cáo và các quy định có liên quan.

Tăng cường giáo dục đạo đức công vụ, ý thức trách nhiệm, tinh thần phục vụ Nhân dân; thực hiện nghiêm quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức trong quá trình tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo.

4. Bảo đảm điều kiện phục vụ và đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo

Tiếp tục duy trì, bố trí nơi Tiếp công dân và phân công công chức thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên theo quy định; bảo đảm cơ sở vật chất, trang thiết bị và các điều kiện cần thiết phục vụ công tác tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Thường xuyên rà soát, bổ sung các điều kiện cần thiết nhằm nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác tiếp công dân.

Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin và chuyển đổi số trong công tác tiếp công dân, tiếp nhận, quản lý, theo dõi, xử lý và giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; thực hiện cập nhật đầy đủ, kịp thời hồ sơ, kết quả giải quyết trên các phần mềm, hệ thống thông tin dùng chung theo quy định; khai thác hiệu quả các phần mềm quản lý văn bản, điều hành phục vụ công tác chỉ đạo, điều hành.

Thực hiện công khai đầy đủ lịch tiếp công dân của Chủ tịch UBND xã, nội quy tiếp công dân, quy trình, thủ tục, thẩm quyền giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại nơi Tiếp công dân và các hình thức công khai khác theo quy định; tạo điều kiện thuận lợi để tổ chức, cá nhân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

5. Tăng cường kiểm tra, giám sát và xử lý vi phạm

Tăng cường kiểm tra trách nhiệm của cán bộ, công chức trong việc thực hiện các quy định của pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; kịp thời phát hiện, chấn chỉnh và xử lý theo thẩm quyền đối với các trường hợp vi phạm, thiếu trách nhiệm, né tránh, đùn đẩy hoặc giải quyết vụ việc không đúng quy định.

Thường xuyên rà soát việc thực hiện các quyết định giải quyết khiếu nại, kết luận nội dung tố cáo đã có hiệu lực pháp luật; theo dõi, đôn đốc việc tổ chức thực hiện, bảo đảm các quyết định được chấp hành nghiêm túc, đúng quy định.

Phát huy vai trò giám sát của Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam xã và các tổ chức chính trị - xã hội trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; phối hợp tuyên truyền, vận động Nhân dân chấp hành pháp luật, góp phần hạn chế phát sinh khiếu nại, tố cáo ngay từ cơ sở.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Văn phòng HĐND và UBND xã

Chủ trì tham mưu UBND xã tổ chức triển khai thực hiện Kế hoạch; theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện; tham mưu lịch tiếp công dân của Chủ tịch UBND xã; tổng hợp tình hình, kết quả tiếp công dân, xử lý, giải quyết khiếu nại, tố cáo; thực hiện chế độ thông tin, báo cáo theo quy định.

Phân công công chức chuyên môn cập nhật, quản lý hồ sơ, dữ liệu phục vụ công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; tham mưu sơ kết, tổng kết và đề xuất các giải pháp nâng cao chất lượng công tác.

2. Công an xã

Chủ động nắm chắc tình hình an ninh, trật tự liên quan đến công tác tiếp công dân, khiếu nại, tố cáo; phối hợp bảo đảm an ninh, an toàn tại địa điểm tiếp công dân; tham gia xử lý các vụ việc đông người, phức tạp theo chức năng, nhiệm vụ được giao.

3. Các phòng chuyên môn và tương đương thuộc UBND xã

Theo chức năng, nhiệm vụ được giao, chủ động phối hợp tiếp nhận, tham mưu xử lý, xác minh, giải quyết các vụ việc thuộc lĩnh vực phụ trách; tham gia đối thoại, hòa giải; thực hiện nghiêm các quy định về thời hạn, trình tự, thủ tục giải quyết theo quy định của pháp luật.

Thường xuyên rà soát các vụ việc có nguy cơ phát sinh khiếu nại, tố cáo; chủ động tham mưu giải pháp xử lý, báo cáo Chủ tịch UBND xã xem xét, chỉ đạo.

4. Trưởng các ấp

Tăng cường nắm tình hình, kịp thời phát hiện, hòa giải, vận động Nhân dân giải quyết các mâu thuẫn, tranh chấp ngay từ cơ sở; phối hợp với UBND xã trong công tác xác minh, giải quyết vụ việc; báo cáo kịp thời các vụ việc phức tạp hoặc vượt thẩm quyền.

5. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam xã và các tổ chức chính trị - xã hội

Phối hợp tuyên truyền, phổ biến pháp luật về tiếp công dân, khiếu nại, tố cáo; vận động đoàn viên, hội viên và Nhân dân chấp hành pháp luật; tham gia giám sát việc thực hiện Kế hoạch và phối hợp hòa giải các vụ việc phát sinh tại cơ sở.

IV. THỜI GIAN THỰC HIỆN

Kế hoạch được triển khai thực hiện kể từ ngày ký ban hành và thực hiện thường xuyên trong những năm tiếp theo.

Trong quá trình thực hiện, căn cứ yêu cầu nhiệm vụ và các văn bản chỉ đạo của cấp có thẩm quyền, UBND xã sẽ xem xét điều chỉnh, bổ sung nội dung Kế hoạch cho phù hợp.

V. CHẾ ĐỘ THÔNG TIN, BÁO CÁO

Văn phòng HĐND và UBND xã chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan theo dõi, đôn đốc việc thực hiện Kế hoạch; tổng hợp tình hình, kết quả thực hiện, tham mưu UBND xã báo cáo định kỳ, đột xuất theo quy định hoặc khi có yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền.

Các phòng chuyên môn và tương đương thuộc UBND xã, Trưởng các ấp có trách nhiệm thực hiện nghiêm chế độ thông tin, báo cáo; kịp thời phản ánh những khó khăn, vướng mắc phát sinh trong quá trình thực hiện để UBND xã xem xét, chỉ đạo giải quyết.

Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc hoặc phát sinh những vấn đề vượt thẩm quyền, các cơ quan, đơn vị kịp thời báo cáo UBND xã (qua Văn phòng HĐND và UBND xã) để tổng hợp, tham mưu xem xét, chỉ đạo hoặc báo cáo cấp có thẩm quyền theo quy định./.

Nơi nhận:

- Thường trực Đảng ủy (báo cáo);
- Thường trực HĐND xã (báo cáo);
- Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND xã;
- Mặt trận Tổ quốc và các tổ chức chính trị - xã hội cấp xã;
- Các phòng chuyên môn, đơn vị thuộc UBND xã;
- Trưởng các ấp;
- Lưu: VT.

CHỦ TỊCH

Đinh Thị Mừng

