

Số: /KH-UBND

Vĩnh Hậu, ngày tháng 8 năm 2026

KẾ HOẠCH

Triển khai mô hình “Tiếp công dân và giải quyết phản ánh, kiến nghị của công dân ngay tại cơ sở” trên địa bàn xã Vĩnh Hậu

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

Căn cứ Nghị định số 154/2026/NĐ-CP ngày 15 tháng 5 năm 2026 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tiếp công dân;

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-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân;

Căn cứ Thông tư số 02/2025/TT-TTCP ngày 25 tháng 6 năm 2025 của Thanh tra Chính phủ Hướng dẫn thực hiện một số quy định thuộc lĩnh vực quản lý Nhà nước của Thanh tra Chính phủ liên quan đến chính quyền địa phương 02 cấp;

Thực hiện Kế hoạch số 118/KH-UBND ngày 01 tháng 7 năm 2026 của Ủy ban nhân dân xã về Tiếp Công dân của Chủ tịch UBND xã Vĩnh Hậu năm 2026;

Ủy ban nhân dân xã Vĩnh Hậu ban hành Kế hoạch triển khai mô hình “Tiếp công dân và giải quyết phản ánh, kiến nghị của công dân ngay tại cơ sở” trên địa bàn xã Vĩnh Hậu, cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

Đổi mới phương thức tiếp công dân theo hướng gần dân, sát dân, chủ động nắm bắt tình hình và kịp thời tiếp nhận, xử lý các phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của công dân ngay tại địa bàn dân cư. Tạo điều kiện thuận lợi để người dân trực tiếp phản ánh những khó khăn, vướng mắc, kiến nghị, đề xuất với chính quyền địa phương; qua đó nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân, đối thoại và giải quyết các vụ việc phát sinh từ cơ sở.

Phát huy vai trò, trách nhiệm của người đứng đầu Ủy ban nhân dân xã, các cơ quan chuyên môn, Trưởng ấp, Ban Công tác Mặt trận và các tổ chức chính trị - xã hội trong việc tiếp nhận, phân loại, xử lý và giải quyết phản ánh, kiến nghị của công dân. Kịp thời giải quyết các vụ việc thuộc thẩm quyền ngay tại cơ sở; tăng cường đối thoại, hòa giải, hạn chế phát sinh khiếu kiện đông người, vượt cấp, kéo dài; góp phần giữ vững an ninh chính trị, trật tự, an toàn xã hội và củng cố mối quan hệ gắn bó giữa chính quyền với Nhân dân.

2. Yêu cầu

Việc tiếp công dân và giải quyết phản ánh, kiến nghị của công dân ngay tại cơ sở phải bảo đảm công khai, dân chủ, khách quan, đúng thẩm quyền, đúng trình tự, thủ tục và quy định của pháp luật. Các phản ánh, kiến nghị của công dân phải được tiếp nhận, phân loại, xử lý và theo dõi, đôn đốc giải quyết kịp thời; xác định rõ trách nhiệm của từng cơ quan, đơn vị, cá nhân có liên quan.

Đối với các vụ việc thuộc thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân xã, cơ quan chuyên môn phải chủ động tham mưu, xác minh, đề xuất hướng xử lý; trường hợp đủ điều kiện thì xem xét giải quyết hoặc trả lời công dân theo đúng quy định.

Đối với các vụ việc phát sinh từ cơ sở, có tính chất đơn giản, mâu thuẫn, tranh chấp trong cộng đồng dân cư, cần phát huy vai trò của Trưởng ấp, Ban Công tác Mặt trận và Tổ hòa giải ở cơ sở để vận động, hòa giải, giải quyết phù hợp ngay từ đầu.

Bảo đảm sự phối hợp chặt chẽ giữa Văn phòng HĐND và UBND xã, các phòng chuyên môn, Công an xã, Ủy ban MTTQ Việt Nam xã, các tổ chức chính trị - xã hội và Trưởng các ấp trong quá trình triển khai thực hiện.

II. MỤC TIÊU

1. Mục tiêu chung

Triển khai mô hình “Tiếp công dân và giải quyết phản ánh, kiến nghị của công dân ngay tại cơ sở” tại các ấp trên địa bàn xã Vĩnh Hậu, từng bước đổi mới phương thức tiếp công dân theo hướng gần dân, sát dân và phục vụ Nhân dân.

Nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác tiếp công dân, tiếp nhận và giải quyết phản ánh, kiến nghị; tăng cường đối thoại trực tiếp giữa chính quyền với Nhân dân; kịp thời phát hiện, xử lý các vấn đề phát sinh ngay từ cơ sở, không để vụ việc kéo dài, phát sinh điểm nóng.

2. Mục tiêu cụ thể

- Tổ chức triển khai mô hình tại 17/17 ấp trên địa bàn xã theo điều kiện thực tế và lịch tiếp công dân của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã.

- Mỗi ấp tổ chức ít nhất 01 buổi tiếp công dân trong năm; đối với địa bàn có nhiều phản ánh, kiến nghị hoặc phát sinh vụ việc phức tạp, Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã xem xét tổ chức thêm các buổi tiếp công dân, đối thoại theo yêu cầu thực tế.

- 100% phản ánh, kiến nghị của công dân được tiếp nhận, phân loại, xác định thẩm quyền và chuyển xử lý theo quy định.

- Phần đầu trên 95% vụ việc thuộc thẩm quyền của Ủy ban nhân dân xã được giải quyết hoặc có văn bản trả lời công dân đúng thời hạn theo quy định.

- Phần đầu trên 90% vụ việc mâu thuẫn, tranh chấp nhỏ trong cộng đồng dân cư được tuyên truyền, vận động, hòa giải, đối thoại và giải quyết ngay tại cơ sở.

- 100% vụ việc sau khi tiếp công dân, đối thoại có nội dung cần xử lý tiếp được lập danh mục theo dõi, xác định rõ cơ quan, đơn vị, cá nhân chịu trách nhiệm và thời hạn thực hiện.

III. NỘI DUNG TRIỂN KHAI MÔ HÌNH

1. Tổ chức tiếp công dân tại Nhà văn hóa ấp

Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã trực tiếp hoặc ủy quyền cho Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã thực hiện tiếp công dân tại Nhà văn hóa các ấp theo lịch được công khai trước cho Nhân dân.

Nội dung tiếp công dân tập trung vào việc tiếp nhận các phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo; những khó khăn, vướng mắc trong quá trình thực hiện các chủ trương, chính sách, pháp luật và các vấn đề phát sinh trong đời sống của người dân trên địa bàn.

Tạo điều kiện để công dân trình bày trực tiếp nội dung vụ việc; cán bộ, công chức chuyên môn có trách nhiệm lắng nghe, giải thích, hướng dẫn công dân thực hiện quyền và nghĩa vụ theo quy định của pháp luật.

2. Tiếp nhận, phân loại và xử lý phản ánh, kiến nghị

Ngay sau khi tiếp nhận ý kiến của công dân, Văn phòng HĐND và UBND xã phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan phân loại nội dung theo thẩm quyền.

Đối với nội dung thuộc thẩm quyền của Ủy ban nhân dân xã, cơ quan chuyên môn được giao nhiệm vụ có trách nhiệm nghiên cứu, xác minh, tham mưu giải quyết hoặc trả lời công dân theo đúng quy định.

Đối với nội dung thuộc thẩm quyền của cơ quan, đơn vị khác, hướng dẫn công dân hoặc chuyển cơ quan có thẩm quyền xem xét, giải quyết theo quy định.

Đối với những phản ánh, kiến nghị đơn giản, rõ nội dung, thuộc thẩm quyền và đủ điều kiện giải quyết, người chủ trì có thể xem xét, chỉ đạo giải quyết hoặc trả lời ngay tại buổi tiếp công dân.

3. Đối thoại trực tiếp với công dân

Đối với các vụ việc cần làm rõ nội dung, nguyên nhân, trách nhiệm của các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan, người chủ trì tổ chức đối thoại trực tiếp với công dân và các cơ quan chuyên môn.

Thông qua đối thoại, làm rõ nội dung phản ánh, kiến nghị, căn cứ pháp luật, quá trình giải quyết và trách nhiệm của từng cơ quan, đơn vị, cá nhân.

Trường hợp vụ việc đủ điều kiện giải quyết, người chủ trì kết luận và chỉ đạo cơ quan chuyên môn thực hiện. Trường hợp cần xác minh, kiểm tra thực tế thì giao nhiệm vụ cụ thể, xác định thời hạn thực hiện và báo cáo kết quả.

4. Giải quyết vụ việc ngay tại cơ sở

Tập trung giải quyết các phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền ngay tại địa bàn phát sinh vụ việc, nhất là các vấn đề liên quan đến đất đai, xây dựng, môi trường, hộ tịch, trật tự xã hội, chính sách an sinh xã hội và các vấn đề dân sinh...

Đối với các vụ việc mâu thuẫn, tranh chấp nhỏ trong cộng đồng dân cư, phát huy vai trò của Trưởng ấp, Ban Công tác Mặt trận và Tổ hòa giải ở cơ sở để tuyên

truyền, vận động, hòa giải, tạo sự đồng thuận trong Nhân dân.

Đối với vụ việc phức tạp, có nhiều người tham gia hoặc có nguy cơ phát sinh điểm nóng, kịp thời báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã để chỉ đạo xử lý, không để phát sinh khiếu kiện kéo dài, vượt cấp.

5. Tuyên truyền, phổ biến pháp luật

Lồng ghép tuyên truyền, phổ biến các quy định pháp luật có liên quan trực tiếp đến quyền và lợi ích hợp pháp của người dân, tập trung vào các lĩnh vực: đất đai, xây dựng, môi trường, hộ tịch, khiếu nại, tố cáo, tiếp công dân, hòa giải ở cơ sở, cải cách hành chính, chuyển đổi số và các chính sách mới...

Thông qua hoạt động tiếp công dân, nâng cao nhận thức, ý thức chấp hành pháp luật của người dân; hướng dẫn người dân thực hiện đúng quyền, nghĩa vụ và trình tự, thủ tục khi phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo.

6. nắm tình hình Nhân dân

Thông qua các buổi tiếp công dân, đối thoại và tiếp xúc trực tiếp tại địa bàn dân cư để nắm bắt tình hình dư luận xã hội, tâm tư, nguyện vọng của Nhân dân và các vấn đề phát sinh trong cộng đồng.

Kịp thời tổng hợp, báo cáo và tham mưu Đảng ủy, Ủy ban nhân dân xã chỉ đạo giải quyết những vấn đề thuộc thẩm quyền; chủ động phòng ngừa, không để phát sinh vụ việc phức tạp, điểm nóng.

7. Theo dõi, đôn đốc việc giải quyết sau tiếp công dân

Văn phòng HĐND và UBND xã lập danh mục theo dõi đối với từng vụ việc phát sinh qua các buổi tiếp công dân; xác định rõ nội dung, cơ quan chủ trì, cơ quan phối hợp, thời hạn giải quyết và kết quả thực hiện.

Thường xuyên đôn đốc các cơ quan, đơn vị thực hiện nghiêm ý kiến chỉ đạo, kết luận của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã; kịp thời báo cáo những trường hợp chậm thực hiện hoặc phát sinh khó khăn, vướng mắc.

IV. THỜI GIAN, ĐỊA ĐIỂM

- **Thời gian:** Mô hình được triển khai bắt đầu từ tháng 8 năm 2026 và thực hiện thường xuyên theo kế hoạch hằng năm, lịch tiếp công dân của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã hoặc khi có yêu cầu thực tế.

- **Địa điểm:** Tại Nhà văn hóa các ấp trên địa bàn xã Vĩnh Hậu. Trường hợp cần thiết, căn cứ tính chất, nội dung vụ việc, có thể tổ chức tại địa điểm khác phù hợp.

- **Thông báo lịch:** Lịch tiếp công dân được thông báo trước cho Nhân dân thông qua hệ thống truyền thanh, Trang thông tin điện tử của xã, các kênh thông tin chính thức của địa phương và niêm yết tại Trụ sở Ủy ban nhân dân xã, Nhà văn hóa các ấp.

V. THÀNH PHẦN THAM DỰ

Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã chủ trì; trường hợp được Chủ tịch Ủy ban nhân

dân xã ủy quyền thì Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã chủ trì.

Thành phần tham dự gồm: Đại diện Văn phòng HĐND và UBND xã; đại diện các phòng chuyên môn có liên quan; Công an xã; Ban Chỉ huy Quân sự xã khi cần thiết; Ủy ban MTTQ Việt Nam xã; các tổ chức chính trị - xã hội; Trường áp; Ban Công tác Mặt trận; Tổ hòa giải ở cơ sở và công dân có liên quan đến nội dung phản ánh, kiến nghị.

Tùy theo nội dung, tính chất vụ việc, người chủ trì có thể mời thêm các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân có liên quan tham dự để phối hợp giải quyết.

VI. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Văn phòng HĐND và UBND xã

- Chủ trì tham mưu Ủy ban nhân dân xã tổ chức triển khai thực hiện mô hình; xây dựng lịch tiếp công dân và thông báo đến các cơ quan, đơn vị có liên quan.

- Chuẩn bị nội dung, hồ sơ, tài liệu, chương trình làm việc; phối hợp với các phòng chuyên môn rà soát, phân loại các vụ việc dự kiến tiếp công dân.

- Theo dõi, đôn đốc việc thực hiện các ý kiến chỉ đạo, kết luận sau tiếp công dân; tổng hợp kết quả giải quyết các phản ánh, kiến nghị của công dân.

- Định kỳ tổng hợp, đánh giá kết quả thực hiện; tham mưu Ủy ban nhân dân xã sơ kết, tổng kết và đề xuất giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động của mô hình.

2. Các phòng chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân xã

- Theo chức năng, nhiệm vụ được giao, chủ động rà soát, chuẩn bị hồ sơ, tài liệu và cử cán bộ tham gia các buổi tiếp công dân khi có yêu cầu.

- Có trách nhiệm giải trình, cung cấp thông tin đối với các nội dung thuộc lĩnh vực phụ trách; tham mưu xử lý, giải quyết phản ánh, kiến nghị của công dân theo đúng quy định.

- Thực hiện nghiêm các ý kiến chỉ đạo, kết luận của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã; báo cáo kết quả thực hiện đúng thời hạn được giao.

3. Công an xã

- Phối hợp bảo đảm an ninh, trật tự tại địa điểm tổ chức tiếp công dân; chủ động nắm tình hình, phòng ngừa các tình huống phức tạp có thể xảy ra.

- Phối hợp xử lý các vụ việc liên quan đến an ninh, trật tự, các hành vi vi phạm pháp luật theo quy định.

4. Đề nghị Ủy ban MTTQ Việt Nam xã và các tổ chức chính trị - xã hội

- Phối hợp tuyên truyền, vận động đoàn viên, hội viên và Nhân dân tham gia các buổi tiếp công dân; nắm bắt tâm tư, nguyện vọng và các vấn đề phát sinh trong Nhân dân.

- Tham gia giám sát việc tiếp nhận, xử lý và giải quyết phản ánh, kiến nghị của công dân; phối hợp hòa giải, vận động Nhân dân chấp hành chủ trương của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước và các kết luận, quyết định giải quyết của

cơ quan có thẩm quyền.

5. Trưởng các ấp

- Thông báo kịp thời lịch tiếp công dân đến Nhân dân trên địa bàn; phối hợp chuẩn bị địa điểm, cơ sở vật chất phục vụ các buổi tiếp công dân.
- Chủ động nắm bắt, tổng hợp các vấn đề nổi cộm, các phản ánh, kiến nghị, mâu thuẫn, tranh chấp phát sinh tại địa bàn để báo cáo Ủy ban nhân dân xã.
- Phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan theo dõi việc thực hiện các nội dung đã được kết luận; vận động, tuyên truyền Nhân dân chấp hành pháp luật và định kỳ báo cáo kết quả thực hiện về Ủy ban nhân dân xã.

VII. CHẾ ĐỘ THÔNG TIN, BÁO CÁO

- Sau mỗi buổi tiếp công dân, Văn phòng HĐND và UBND xã có trách nhiệm tổng hợp đầy đủ nội dung, kết quả tiếp công dân; tham mưu ban hành thông báo kết luận hoặc văn bản chỉ đạo giải quyết đối với các vụ việc cần xử lý tiếp theo.
- Định kỳ hằng quý, 06 tháng và cuối năm, Văn phòng HĐND và UBND xã tổng hợp, tham mưu Ủy ban nhân dân xã đánh giá kết quả triển khai mô hình; làm rõ những kết quả đạt được, tồn tại, hạn chế, nguyên nhân và đề xuất giải pháp thực hiện trong thời gian tiếp theo.
- Kịp thời biểu dương các cơ quan, đơn vị, cá nhân thực hiện tốt; đồng thời chấn chỉnh những trường hợp chậm trễ, thiếu trách nhiệm trong tiếp nhận, xử lý, giải quyết và theo dõi kết quả giải quyết phản ánh, kiến nghị của công dân.

Trên đây là Kế hoạch triển khai mô hình “Tiếp công dân và giải quyết phản ánh, kiến nghị của công dân ngay tại cơ sở” trên địa bàn xã Vĩnh Hậu. Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc hoặc phát sinh những vấn đề cần điều chỉnh, các cơ quan, đơn vị, các ấp kịp thời báo cáo Ủy ban nhân dân xã (qua Văn phòng HĐND và UBND xã) để tổng hợp, tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã xem xét, chỉ đạo giải quyết./.

Nơi nhận:

- TT Đảng ủy;
- TT HĐND xã;
- CT, các PCT UBND xã;
- MTTQ và các tổ chức CTXH xã;
- Các phòng, ban, ngành (tương đương) và các đơn vị sự nghiệp thuộc UBND xã;
- Trưởng các ấp;
- Trang TTĐT xã;
- Lưu: VT.

CHỦ TỊCH

Trần Hoàng Khải