ỦY BAN NHÂN DÂN **XÃ EA TRANG**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**
Số: 05 /KH-UBND	*Ea Trang, ngày 12 tháng 01 năm 2026*

KẾ HOẠCH
Tiếp công dân và giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo kiến nghị, phản ánh trên địa bàn xã Ea Trang năm 2026

Thực hiện Luật Tiếp công dân năm 2013; Luật Khiếu nại năm 2011; Luật Tố cáo năm 2018; Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26 tháng 6 năm 2014 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Tiếp công dân; Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19 tháng 10 năm 2020 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành Luật Khiếu nại; Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10 tháng 4 năm 2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tố cáo; Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân; Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. UBND xã Ea Trang xây dựng kế hoạch tổ chức tiếp công dân và giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trên địa bàn xã năm 2026 cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích:

Nhằm Bảo đảm việc tiếp công dân thường xuyên, định kỳ và đột xuất theo quy định, nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý đơn và giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị (KNTC, KNPA) trên địa bàn xã, giải quyết kịp thời các vụ việc mới phát sinh theo quy định của pháp luật, tập trung xem xét, giải quyết các vụ việc (KNTC, KNPA) phức tạp, kéo dài không để phát sinh, điểm nóng về an ninh trật tự. Tập trung chỉ đạo giải quyết dứt điểm các vụ việc phức tạp, đông người, kéo dài, vượt cấp; đồng thời nâng cao trách nhiệm của người đứng đầu trong công tác tiếp dân. Thực hiện đồng bộ các giải pháp nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác tiếp công dân, tiếp nhận giải quyết khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị đảm bảo lợi ích chính đáng của người dân theo quy định của pháp luật.

2. Yêu cầu:

Tiếp công dân đúng quy trình, thái độ chuẩn mực, khách quan, tôn trọng, lắng nghe, hướng dẫn công dân thực hiện đúng pháp. Giải quyết đơn thư đúng thẩm quyền, đảm bảo thời hạn, trình tự, thủ tục trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Phát huy sức mạnh của cả hệ thống chính trị, nâng cao trách nhiệm của người đứng đầu trong công tác tiếp công dân,

giải quyết (KNTC, KNPA) có sự phối hợp chặt chẽ, kịp thời trong tổ chức thực hiện.

II. NỘI DUNG THỰC HIỆN

1. Tuyên truyền, phổ biến pháp luật về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh:

Tiếp tục tổ chức đẩy mạnh công tác tuyên truyền, phổ biến Chỉ thị số 35/CT-TW ngày 26 tháng 5 năm 2014 của Bộ Chính trị *"Về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo";* Chỉ thị số 14/CT-TTg ngày 18/5/2012 của Thủ tướng Chính phủ *"Về chấn chỉnh và nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo"*; Luật tiếp công dân, Luật khiếu nại, Luật tố cáo và triển khai, quán triệt kế hoạch, văn bản chỉ đạo của UBND tỉnh, UBND xã về công tác tiếp dân.

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 thư các cơ quan thuộc UBND xã. Tiếp tục phối hợp chặt chẽ với Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam xã và các đoàn thể chính trị - xã hội xã tuyên truyền sâu rộng các chủ trương, quy định của Đảng, các văn bản quy phạm pháp luật của Nhà nước về tiếp công dân và giải quyết đơn thư nhằm giúp đội ngũ trong cán bộ, công chức, viên chức, người lao động và toàn thể nhân dân trên địa bàn xã nhận thức sâu sắc việc tôn trọng và bảo vệ các quyền, lợi ích hợp pháp của người dân, của Nhà nước trên cơ sở tuân thủ các quy định của pháp luật và phù hợp với thực tiễn.

2. Công tác tiếp dân của Chủ tịch UBND xã.

Chủ tịch UBND xã tiếp công dân ít nhất 01 ngày/01 tuần (Chủ tịch tiếp công dân vào ngày thứ 5 hàng tuần); tiếp công dân theo chỉ đạo của cấp trên; tiếp công dân đột xuất đối với những vụ việc phức tạp, có nhiều người tham gia liên quan đến nhiều cơ quan đơn vị hoặc các ý kiến của các cơ quan đơn vị chưa thống nhất; hoặc vụ việc nếu không được tiếp nhận giải quyết có thể xảy ra hậu quả nghiêm trọng, có thể dẫn đến hủy hoại tài sản Nhà nước, tập thể, xâm hại đến tính mạng, tài sản của Nhân dân ảnh hưởng đến an ninh chính trị, trật tự an toàn xã hội.

3. Công tác phân loại xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh qua tiếp công dân.

Việc tiếp nhận các đơn, thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân được thực hiện tập trung tại địa điểm tiếp công dân thuộc 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 đảm bảo đúng trình tự, thời gian theo quy định pháp luật. Hướng dẫn đối với những trường hợp khiếu nại, tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND xã đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo quy định.

Văn phòng HĐND và UBND xã có trách nhiệm tham mưu cho Chủ tịch UBND xã xử lý đơn và giao nhiệm vụ xác minh cho các phòng, ban, đơn vị, công chức chuyên môn. Đồng thời theo dõi, kiểm tra việc chuyển các đơn khiếu nại, tố

cáo, kiến nghị, phản ánh đủ điều kiện tiếp nhận, thụ lý đến các cơ quan chuyên môn, kịp thời tham mưu Chủ tịch UBND xã giải quyết đúng thẩm quyền, đúng trình tự, thủ tục, thời gian theo quy định pháp luật.

4. Giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo thẩm quyền.

Các phòng, ban, đơn vị, công chức chuyên môn thuộc UBND xã được giao nhiệm vụ xác minh đơn thư phải kịp thời báo cáo kết quả, tham mưu, đề xuất Chủ tịch UBND xã giải quyết các vụ việc thuộc thẩm quyền, hạn chế đến mức thấp nhất tình trạng đơn thư kéo dài vượt cấp, gây ảnh hưởng đến tình hình an ninh trật tự và an toàn xã hội ở địa phương.

Phòng, ban, đơn vị thực hiện nghiêm túc các văn bản chỉ đạo của UBND tỉnh về giải quyết đơn thư. Tổ chức thực hiện dứt điểm theo thẩm quyền 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. Đối với các vụ việc khiếu nại, tố cáo 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, tố cáo, với những yêu cầu không phù hợp với quy trình của pháp luật, khi tiếp dân cán bộ tiếp công dân vận động thuyết phục công dân chấp hành pháp luật, chấm dứt khiếu nại; đồng thời có thông báo đến cơ quan, đơn vị có chức năng, biết để trả lời khi có yêu cầu. Trong trường hợp lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo để gây rối trật tự công cộng hoặc có hành vi vi phạm pháp luật, thì xử lý theo quy định của pháp luật.

Phòng, ban, đơn vị, kịp thời tham mưu báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh Thanh tra tỉnh, các Sở, ngành của tỉnh có thẩm quyền xem xét, cho ý kiến giải quyết đối với các vụ việc đã có ý kiến kết luận nhưng còn trái ngược nhau, không thực hiện được; các vụ việc đã được Chủ tịch UBND xã và Tổ công tác kiểm tra, rà soát nhiều lần để xem xét giải quyết nhưng công dân vẫn còn khiếu nại.

Đối với các vụ việc đã được Chủ tịch UBND xã xem xét, giải quyết nhưng công dân vẫn còn khiếu nại, chưa được kiểm tra, xác minh; nếu phát sinh tình tiết mới, các phòng, ban, đơn vị tham mưu đề xuất Chủ tịch UBND xã xem xét, giải quyết khiếu nại đúng quy định. Quá trình kiểm tra kết luận cần áp dụng đầy đủ các cơ sở pháp lý, những quy định của pháp luật, phù hợp với tình hình thực tế của địa phương, đảm bảo tính khả thi.

Tập trung giải quyết các đơn khiếu nại, tố cáo còn tồn đọng và thực hiện dứt điểm không để kéo dài các quyết định khiếu nại tranh chấp đã có hiệu lực pháp luật.

III. PHÂN CÔNG NHIỆM VỤ

1. Văn phòng HĐND và UBND xã.

Thực hiện nghiêm Luật Tiếp công dân; thường trực tiếp công dân theo quy định; phân tích, giải thích, hướng dẫn công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng theo quy định pháp luật; tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn

khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đủ điều kiện chuyển đến các cơ quan, đơn vị của xã để tham mưu cho UBND xã giải quyết đúng theo quy định pháp luật; đồng thời hướng dẫn công dân trong thực hiện quy trình gửi đơn thư theo quy định.

Phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan tiến hành tổ chức kiểm tra, rà soát kết quả xác minh các đơn khiếu nại, tố cáo được tiếp nhận hoặc Chủ tịch UBND xã có ý kiến chỉ đạo kịp thời tham mưu, đề xuất Chủ tịch UBND xã tiếp công dân định kỳ hoặc đột xuất, đối thoại để giải quyết khiếu nại, tố cáo đúng theo quy định.

Theo dõi, đôn đốc các cơ quan, đơn vị trong công tác tham mưu giải quyết đối với những vụ việc khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền Chủ tịch UBND xã giải quyết, đảm bảo thực hiện đúng quy trình, thời hạn theo quy định pháp luật.

Định kỳ hoặc đột xuất báo cáo theo quy định kết quả tham mưu thực hiện công tác tiếp dân, giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo về UBND xã, Thanh tra tỉnh, UBND tỉnh theo quy định.

Chủ động xây dựng kế hoạch tuyên truyền, phổ biến pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, 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; phối hợp với các đơn vị liên quan tổ chức lớp bồi dưỡng nghiệp vụ cho đội ngũ báo cáo viên, tuyên truyền viên pháp luật và đội ngũ hòa giải viên cơ sở.

2. Phòng Kinh tế

Phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan tiến hành kiểm tra, xác minh và tham mưu đề xuất Chủ tịch UBND xã giải quyết các vụ việc liên quan đảm bảo đúng trình tự, thủ tục theo quy định pháp luật, không để phát sinh đơn tồn đọng, quá hạn, kéo dài.

Tham mưu UBND xã cung cấp thông tin chuyên môn theo yêu cầu của Tòa án nhân dân các cấp trong việc giải quyết các vấn đề liên quan đến lĩnh vực Nông nghiệp - Môi trường, Tài chính - Kế hoạch, Xây dựng và Công thương; phối hợp với Văn phòng HĐND và UBND xã tổ chức tiếp công dân; tham mưu giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh liên quan đến chức năng nhiệm vụ được pháp luật quy định.

Chuẩn bị đầy đủ tài liệu và cơ sở pháp lý liên quan báo cáo UBND xã và gửi đến các cơ quan liên quan để nghiên cứu chuẩn bị nội dung trước khi Chủ tịch UBND xã tiếp công dân, đối thoại giải quyết theo thẩm quyền.

3. Phòng Văn hóa-Xã hội

Tham mưu UBND xã cung cấp thông tin chuyên môn theo yêu cầu của Tòa án nhân dân các cấp trong việc giải quyết các vấn đề liên quan đến lĩnh vực Nội vụ, Giáo dục - Đào tạo, Văn hóa - Khoa học - Thông tin và Y tế; phối hợp với Văn phòng HĐND và UBND xã tổ chức tiếp công dân; tham mưu giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh liên quan đến chức năng nhiệm vụ được pháp luật quy định.

Chuẩn bị đầy đủ tài liệu và cơ sở pháp lý liên quan báo cáo UBND xã và gửi đến các cơ quan liên quan để nghiên cứu chuẩn bị nội dung trước khi Chủ tịch UBND xã tiếp công dân, đối thoại giải quyết theo thẩm quyền.

Phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan tiến hành kiểm tra, xác minh và tham mưu đề xuất Chủ tịch UBND xã giải quyết các vụ việc liên quan đảm bảo đúng trình tự, thủ tục theo quy định pháp luật, không để phát sinh đơn tồn đọng, quá hạn, kéo dài.

Phối hợp, chỉ đạo củng cố, kiện toàn, nâng cao hiệu quả hoạt động của các Tổ hòa giải ở cơ sở đảm bảo hoạt động có chất lượng.

3. Công an xã

- Phối hợp với các cơ quan, các Phòng, Ban chuyên môn để thực hiện việc xác minh vụ việc theo thẩm quyền; Tăng cường công tác đối thoại; hòa giải, tuyên truyền, thuyết phục, giải thích để công dân hiểu, chấp hành nghiêm các quy định của pháp luật.

- Bố trí lực lượng Công an xã trong việc bảo vệ cán bộ, công chức trong thực hiện nhiệm vụ giải quyết các vụ việc.

4. Các thôn, buôn

- Thực hiện tốt công tác hòa giải ở cơ sở theo quy định, hạn chế đến mức thấp nhất trình trạng đơn thư vượt cấp, gây ảnh hưởng đến tình hình an ninh trật tự và an toàn xã hội ở địa bàn thôn, buôn.

- Tham gia phối hợp với các cơ quan, đơn vị của xã để tham mưu Chủ tịch UBND xã trong quy trình giải quyết đơn thư có liên quan đến địa bàn thôn, buôn phụ trách và tham dự tiếp công dân cùng với Chủ tịch UBND xã khi có yêu cầu.

5. Ủy ban Mặt trận Tổ quốc và các đoàn thể chính trị-xã hội

- Phối hợp chặt chẽ với UBND xã trong công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật về tiếp công dân.

IV. THỜI GIAN, ĐỊA ĐIỂM TIẾP CÔNG DÂN

1. Tiếp công dân; phân loại, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh phải được thực hiện theo đúng các văn bản quy phạm pháp luật liên quan.

- Công chức tiếp công dân thường xuyên vào các ngày trong tuần.

- Lãnh đạo tiếp công dân định kỳ 01 ngày/tuần, vào ngày thứ 5 hàng tuần. (Nếu trùng ngày lễ, tết thì chuyển qua ngày làm việc kế tiếp)

2. Thời gian: + Buổi sáng từ 7 giờ 00 phút đến 11 giờ 30 phút;

+ Buổi chiều từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ 30 phút.

3. Địa điểm: Phòng Tiếp công dân thuộc trụ sở UBND xã hoặc có thể tại một địa điểm khác theo nội dung, tính chất vụ việc cụ thể.

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Căn cứ Kế hoạch, yêu cầu Thủ trưởng các phòng, ban, đơn vị của xã, theo chức năng, nhiệm vụ và tình hình thực tế của cơ quan, đơn vị chủ động triển khai thực hiện đạt kết hiệu quả công tác tiếp công dân, giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh năm 2026.

2. Giao văn phòng HĐND và UBND xã theo dõi, kiểm tra và đôn đốc việc thực hiện Kế hoạch này; kịp thời báo cáo đề xuất hướng xử lý những vấn đề phát sinh trong quá trình thực hiện kế hoạch. Yêu cầu Thủ trưởng các phòng, ban, đơn vị tổ chức thực hiện nghiêm kế hoạch này./.

Nơi nhận:
- UBND tỉnh Đắk Lắk;
- Thanh tra tỉnh Đắk Lắk;
- TT Đảng ủy; TT HĐND (b/c);
- CT, các PCT UBND xã;
- UB MTTQ và các đoàn thể chính trị-xã hội;
- Các cơ quan, đơn vị thuộc UBND xã;
- Công an xã; Ban CHQS xã;
- Các cơ quan, doanh nghiệp trên địa bàn;
- 10 thôn, buôn;
- Lưu: VT.

CHỦ TỊCH

Y Chen Mlô