

Số: /KH-UBND

Nha Bích, ngày tháng năm 2026

## KẾ HOẠCH

### **Phân đấu 100% đơn thư, kiến nghị thuộc thẩm quyền được giải quyết đúng hạn, góp phần củng cố niềm tin của người dân và doanh nghiệp trên địa bàn xã Nha Bích**

Căn cứ Nghị quyết số 05-NQ/TU ngày 01 tháng 5 năm 2026 của Thành ủy về việc phát động đợt thi đua đặc biệt 500 ngày đêm “Đoàn kết - Kỷ cương - Hiệu quả - Bứt phá, xây dựng Đồng Nai phát triển văn minh, hiện đại”, tiếp tục duy trì, nâng cao chất lượng thực hiện đến năm 2030;

Căn cứ Kế hoạch số 104-KH/ĐU ngày 27/5/2026 của Đảng ủy xã Nha Bích về thực hiện đợt thi đua đặc biệt 500 ngày đêm “Đoàn kết - Kỷ cương - Hiệu quả - Bứt phá, xây dựng Đồng Nai phát triển văn minh, hiện đại” tiếp tục duy trì, nâng cao chất lượng thực hiện đến năm 2030;

Theo đề nghị của Văn phòng HĐND và UBND xã tại Tờ trình số 21/TTr-VP ngày 27/5/2026.

Ủy ban nhân dân xã Nha Bích ban hành Kế hoạch phân đấu 100% đơn thư, kiến nghị thuộc thẩm quyền được giải quyết đúng hạn, góp phần củng cố niềm tin của người dân và doanh nghiệp trên địa bàn xã như sau:

### **I. ĐÁNH GIÁ TỔNG QUAN**

Trong thời gian qua, thực hiện mô hình chính quyền địa phương 02 cấp, công tác tiếp công dân, xử lý và giải quyết đơn thư phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo trên địa bàn xã Nha Bích luôn được cấp ủy, chính quyền quan tâm lãnh đạo, chỉ đạo thực hiện và đã đạt được những kết quả tích cực. Hệ thống văn bản quy phạm pháp luật ngày càng được hoàn thiện, tạo hành lang pháp lý đồng bộ, rõ ràng; công tác tiếp công dân định kỳ và đột xuất được duy trì; vai trò, trách nhiệm của người đứng đầu từng bước được nâng cao; việc tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn thư cơ bản đảm bảo đúng thẩm quyền, đúng trình tự, thủ tục; nhiều vụ việc được tập trung giải quyết, xử lý dứt điểm ngay từ cơ sở. Qua đó, góp phần bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của người dân, doanh nghiệp, giữ vững an ninh chính trị, trật tự an toàn xã hội trên địa bàn.

Tuy nhiên, bên cạnh những kết quả đạt được, công tác giải quyết đơn thư vẫn còn bộc lộ một số tồn tại, hạn chế. Một số vụ việc còn kéo dài, chưa được giải quyết dứt điểm; vẫn còn tình trạng đơn thư tồn đọng, nhất là các vụ việc do cấp trên chuyển về (trong đó có các đơn từ UBND thị xã Chơn Thành (cũ)); việc phối hợp giữa các cơ quan, đơn vị trong một số trường hợp chưa thật sự chặt chẽ; tiến

độ tham mưu, giải quyết ở một số lĩnh vực chưa đáp ứng yêu cầu đề ra. Những hạn chế này nếu không được kịp thời khắc phục sẽ tiềm ẩn nguy cơ phát sinh khiếu kiện phức tạp, kéo dài, vượt cấp, ảnh hưởng đến tình hình an ninh trật tự và làm giảm niềm tin của người dân, doanh nghiệp đối với chính quyền cơ sở.

Trong bối cảnh hiện nay, yêu cầu nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước, xây dựng nền hành chính phục vụ Nhân dân, cùng với việc thực hiện các mục tiêu, nhiệm vụ theo tinh thần Nghị quyết số 05-NQ/TU về đợt thi đua đặc biệt 500 ngày đêm, đòi hỏi công tác giải quyết đơn thư phải được thực hiện quyết liệt, đồng bộ, kịp thời và dứt điểm hơn nữa. Do đó, việc xây dựng và triển khai Kế hoạch phân đấu 100% đơn thư, kiến nghị thuộc thẩm quyền được giải quyết đúng hạn là yêu cầu cấp thiết, mang tính đột phá, nhằm khắc phục triệt để tình trạng tồn đọng, kéo dài; nâng cao trách nhiệm của từng cơ quan, đơn vị, cá nhân trong thực thi công vụ; đồng thời củng cố vững chắc niềm tin của Nhân dân và doanh nghiệp đối với chính quyền địa phương.

## **II. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU**

### **1. Mục đích**

- Bảo đảm 100% đơn thư kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền được tiếp nhận, phân loại, xử lý và giải quyết đúng thời hạn, đúng quy định pháp luật, không để tồn đọng, kéo dài. Giải quyết kịp thời, dứt điểm các vụ việc ngay từ cơ sở; hạn chế phát sinh khiếu kiện phức tạp, đông người, vượt cấp; góp phần giữ vững an ninh chính trị, trật tự an toàn xã hội.

- Nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước; đề cao trách nhiệm người đứng đầu; xây dựng chính quyền phục vụ Nhân dân, qua đó củng cố niềm tin của người dân và doanh nghiệp.

### **2. Yêu cầu**

- Rõ người, rõ việc, rõ thời gian, rõ trách nhiệm trong từng khâu tiếp nhận, tham mưu, xử lý và giải quyết, xác định cụ thể cơ quan chủ trì, cá nhân phụ trách, thời hạn hoàn thành đối với từng vụ việc.

- Việc tiếp nhận, xử lý, giải quyết đơn thư phải bảo đảm công khai, minh bạch, đúng thẩm quyền, đúng trình tự, thủ tục và thời hạn theo quy định, không đùn đẩy, né tránh trách nhiệm.

- Người đứng đầu các cơ quan, đơn vị chịu trách nhiệm trực tiếp trước Chủ tịch UBND xã về tiến độ, chất lượng giải quyết các vụ việc thuộc lĩnh vực phụ trách. Tăng cường đối thoại trực tiếp với công dân; xử lý kịp thời ngay từ khi phát sinh, ưu tiên giải quyết trước hạn đối với các vụ việc đơn giản, rõ ràng.

- Kết quả thực hiện Kế hoạch là tiêu chí bắt buộc để đánh giá, xếp loại mức độ hoàn thành nhiệm vụ hằng năm của tập thể, cá nhân.

## **III. MỤC TIÊU**

### **1. Mục tiêu tổng quát**

- Đến hết năm 2027: Bảo đảm 100% đơn thư thuộc thẩm quyền được giải quyết đúng hạn, không để tồn đọng, kéo dài; đảm bảo quyền, lợi ích hợp pháp của công dân, tổ chức.

- Đến năm 2030: Duy trì kết quả giải quyết đúng hạn; phấn đấu trên 30% số vụ việc được giải quyết trước hạn.

## 2. Mục tiêu cụ thể

- Đến ngày 01/6/2026 đến 31/12/2026: giải quyết dứt điểm 14 đơn thư kiến nghị, phản ánh của UBND thị xã Chơn Thành (cũ) chuyển về. Tuy nhiên việc giải quyết các đơn thư này cần có sự phối hợp các ngành liên quan (giao cụ thể từng đơn vị, cá nhân phụ trách đảm bảo rõ người, rõ việc).

- Đến ngày 01/2027: 100% đơn thư tiếp nhận được giải quyết đúng hạn, không để phát sinh đơn tồn đọng.

- Từ ngày 31/3/2027 đến năm 2030: Duy trì giải quyết đúng hạn; phấn đấu trên 30% số vụ việc được giải quyết trước hạn.

## IV. NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP

### 1. Văn phòng HĐND và UBND xã

- Chủ trì, tham mưu UBND xã tổ chức triển khai, theo dõi, đôn đốc thực hiện Kế hoạch.

- Phân công 01 công chức làm đầu mối (chịu trách nhiệm chính) thực hiện các nhiệm vụ: Tiếp nhận, vào sổ, phân loại, tham mưu xử lý đơn thư ngay trong ngày làm việc. Theo dõi tiến độ giải quyết từng vụ việc, lập danh sách theo dõi riêng đối với các vụ việc có nguy cơ trễ hạn. Thực hiện nhắc việc bằng văn bản hoặc qua hệ thống điều hành trước thời hạn 05 ngày, 03 ngày và 01 ngày; trường hợp có nguy cơ trễ hạn phải báo cáo ngay Chủ tịch UBND xã.

- Chủ trì, phối hợp tham mưu Chủ tịch UBND xã tổ chức đối thoại với công dân; ít nhất 01 buổi/tháng hoặc đột xuất khi cần thiết.

- Hằng tuần (**trước 15 giờ thứ Sáu**) tổng hợp, báo cáo tiến độ; tham mưu danh sách các vụ việc chậm, nguy cơ chậm để chỉ đạo xử lý. Thực hiện công khai tiến độ, kết quả giải quyết đơn thư tại trụ sở UBND xã; tổng hợp, báo cáo định kỳ và đột xuất theo quy định.

- Tham mưu duy trì hiệu quả mô hình “**Buổi sáng với Nhân dân**”, tổng hợp, phân loại và xử lý ngay từ đầu các ý kiến phản ánh, hạn chế phát sinh đơn thư.

### 2. Phòng Kinh tế

- Chịu trách nhiệm trực tiếp đối với các đơn thư thuộc lĩnh vực phụ trách. Trưởng phòng phân công cụ thể cán bộ, công chức tham mưu giải quyết từng vụ việc, chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND xã về tiến độ, chất lượng tham mưu.

\* Đối với 14 đơn tồn đọng từ UBND thị xã Chơn Thành (cũ)

- Căn cứ vào chức năng, nhiệm vụ được pháp luật quy định, chuẩn bị đầy đủ tài liệu và cơ sở pháp lý, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan Hoàn thành xác minh, tham mưu giải quyết dứt điểm chậm nhất trước ngày 15/5/2026. Báo cáo tiến độ **3 ngày/lần** về UBND xã (qua Văn phòng HĐND và UBND xã).

*\* Đối với đơn thư phát sinh mới*

- Từ nay đến 31/12/2026: 100% đơn thư phát sinh thuộc lĩnh vực phải được tham mưu giải quyết đúng hạn.

- Từ năm 2027 trở đi đến năm 2030: duy trì giải quyết đơn thư thuộc lĩnh vực phụ trách giải quyết đúng hạn, phần đầu tối thiểu 30% vụ việc được giải quyết trước hạn.

- Chịu trách nhiệm toàn diện trước Chủ tịch UBND xã nếu để xảy ra trễ hạn, tham mưu sai, thiếu căn cứ pháp lý.

### **3. Công an xã, Ban Chỉ huy Quân sự xã**

- Chịu trách nhiệm nắm tình hình từ sớm, từ xa, nhất là các vụ việc có nguy cơ phức tạp, đông, báo cáo ngay Chủ tịch UBND xã khi phát sinh tình huống nhạy cảm.

- Xây dựng phương án đảm bảo an ninh trật tự; không để xảy ra tụ tập đông người, gây rối. Phối hợp xác minh, thu thập tài liệu, xử lý các hành vi lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo để vi phạm pháp luật, gây rối trật tự công cộng, xâm phạm đến lợi ích của Nhà nước, tập thể và công dân.

- Tham mưu giải quyết các vụ việc thuộc thẩm quyền đảm bảo đúng quy định, đúng thời hạn.

### **4. Các cơ quan, đơn vị có liên quan**

- Khi được giao nhiệm vụ, các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm chủ trì hoặc phối hợp chặt chẽ với các đơn vị liên quan tổ chức kiểm tra, xác minh, tham mưu Chủ tịch UBND xã xem xét, giải quyết các vụ việc khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị đúng thẩm quyền, đúng quy định pháp luật. Đồng thời, phối hợp với Văn phòng HĐND và UBND xã tham mưu tổ chức đối thoại với công dân khi cần thiết, bảo đảm giải quyết kịp thời, dứt điểm vụ việc, hạn chế phát sinh tồn đọng, khiếu nại kéo dài, vượt cấp do nguyên nhân chủ quan.

- Căn cứ chức năng, nhiệm vụ được giao, chủ động phối hợp, không chờ đôn đốc, chuẩn bị đầy đủ hồ sơ, tài liệu, căn cứ pháp lý, phối hợp tổ chức xác minh, tham mưu giải quyết các vụ việc theo đúng trình tự, thủ tục quy định, chịu trách nhiệm về nội dung tham mưu thuộc lĩnh vực phụ trách.

- Thường xuyên phối hợp với Văn phòng HĐND và UBND xã rà soát, cập nhật danh mục các vụ việc thuộc lĩnh vực quản lý; trực tiếp giải quyết hoặc tham mưu giải quyết, hướng dẫn và trả lời công dân kịp thời, đúng pháp luật; không để xảy ra tình trạng chậm trễ, kéo dài gây bức xúc trong Nhân dân.

- Trong quá trình thực hiện, chủ động phối hợp kiểm tra, xác minh, kịp thời tham mưu, đề xuất Chủ tịch UBND xã giải quyết các vụ việc phát sinh; bảo đảm

đúng trình tự, thủ tục, đúng thời hạn; không để phát sinh đơn thư tồn đọng, quá hạn hoặc kéo dài.

- Định kỳ hằng tuần rà soát lại toàn bộ vụ việc thuộc lĩnh vực phụ trách, báo cáo tiến độ về UBND xã (qua Văn phòng HĐND và UBND xã).

### **5. Đề nghị các tổ chức trong hệ thống chính trị (Văn phòng Đảng ủy, Ban Xây dựng Đảng, Ủy ban Kiểm tra, UBMTTQVN xã và các đoàn thể)**

- Phối hợp với UBND xã và các cơ quan, đơn vị liên quan đẩy mạnh công tác tuyên truyền, vận động, hướng dẫn Nhân dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng quy định của pháp luật; nâng cao nhận thức, ý thức chấp hành pháp luật trong Nhân dân.

- Chủ động nắm bắt tình hình tư tưởng, dư luận xã hội, kịp thời phản ánh, kiến nghị với cấp có thẩm quyền xem xét, xử lý; đồng thời định hướng dư luận, không để các đối tượng xấu lợi dụng, kích động gây mất ổn định an ninh chính trị, trật tự an toàn xã hội trên địa bàn.

- Tăng cường tuyên truyền về mục đích, ý nghĩa và hiệu quả của mô hình “Buổi sáng với Nhân dân”; vận động Nhân dân tích cực tham gia phản ánh, kiến nghị thông qua các kênh đối thoại trực tiếp tại cơ sở; qua đó phối hợp xử lý ngay từ đầu, hạn chế phát sinh đơn thư khiếu nại, tố cáo.

### **6. Cơ chế kiểm tra, giám sát và xử lý trách nhiệm**

- Giao Văn phòng HĐND và UBND xã thiết lập bảng theo dõi tiến độ chung toàn xã, tham mưu kết quả thực hiện từ đó làm căn cứ đánh giá, kiểm điểm trách nhiệm tập thể, cá nhân đối với đơn thư trễ hạn; Giải quyết không đúng quy định; Thiếu phối hợp hoặc né tránh trách nhiệm.

- Kết quả giải quyết đơn thư là tiêu chí bắt buộc trong đánh giá thi đua, khen thưởng, kỷ luật. Trường hợp vi phạm nghiêm trọng, tham mưu xử lý theo quy định hiện hành.

## **V. PHÂN CÔNG NHIỆM VỤ**

*(Có Phụ lục chi tiết kèm theo)*

## **VI. KINH PHÍ THỰC HIỆN**

Thực hiện từ nguồn kinh phí tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo được bố trí hằng năm theo quy định.

## **VII. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

**1.** Căn cứ Kế hoạch này, các phòng, ban chuyên môn, cơ quan, đơn vị liên quan theo chức năng, nhiệm vụ được giao và tình hình thực tế tại đơn vị chủ động xây dựng nội dung triển khai cụ thể (hoặc phân công nhiệm vụ nội bộ), tổ chức thực hiện nghiêm túc, hiệu quả.

**2.** Các cơ quan, đơn vị thực hiện chế độ báo cáo định kỳ (tuần, tháng, quý, năm) và báo cáo đột xuất (khi có yêu cầu) về UBND xã (qua Văn phòng HĐND và

UBND xã); nội dung báo cáo phải phản ánh đầy đủ tình hình tiếp nhận, xử lý, kết quả giải quyết đơn thư và những khó khăn, vướng mắc (nếu có).

**3.** Văn phòng HĐND và UBND xã chủ trì theo dõi, kiểm tra, hướng dẫn và đôn đốc việc thực hiện Kế hoạch, kịp thời tổng hợp, tham mưu UBND xã xem xét, chỉ đạo xử lý các khó khăn, vướng mắc phát sinh; đồng thời tổng hợp, báo cáo theo quy định.

Kế hoạch này là căn cứ để đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ hằng năm của các cơ quan, đơn vị và cá nhân có liên quan. Người đứng đầu các cơ quan, đơn vị chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND xã nếu để xảy ra một trong các trường hợp sau: Đơn thư tồn đọng, kéo dài; Giải quyết không đảm bảo thời hạn theo quy định; Thiếu trách nhiệm trong tham mưu, phối hợp hoặc tổ chức thực hiện nhiệm vụ được giao./.

***Nơi nhận:***

- Thanh tra tỉnh (b/c);
- TT. Đảng ủy, TT. HĐND xã;
- Chủ tịch và các PCT. UBND xã;
- Ủy ban Kiểm tra Đảng ủy xã;
- Ban Xây dựng đảng;
- UBMTTQVN xã và các đoàn thể;
- Công an xã;
- Các cơ quan, đơn vị thuộc xã;
- Ban Nhân dân các ấp;
- Lưu: VT.

**CHỦ TỊCH**

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
XÃ NHA BÍCH**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**

Nha Bích, ngày tháng năm 2026

**PHỤ LỤC**

**Phấn đấu 100% đơn thư, kiến nghị thuộc thẩm quyền phải được giải quyết đúng hạn, nhằm góp phần củng cố niềm tin của người dân và doanh nghiệp trên địa bàn xã Nha Bích**  
(Kèm theo Kế hoạch số /KH-UBND ngày tháng năm 2026)

Stt	Cơ quan	Nhiệm vụ trọng tâm	Chỉ tiêu/sản phẩm	Đến 31/5/2026	Đến 31/12/2026	Đến 31/3/2027	Đến 30/9/2027	Đến năm 2030	Chủ trì/phối hợp
01	UBND xã	Chỉ đạo toàn diện công tác tiếp công dân, giải quyết đơn thư	100% đơn thư giải quyết đúng hạn, $\geq 30\%$ trước hạn	Rà soát 100% hồ sơ tồn đọng; lập danh mục, phân công xử lý	Giải quyết $\geq 50\%$ hồ sơ tồn; không phát sinh quá hạn	Kiểm soát 100% hồ sơ theo tiến độ	Cơ bản xử lý dứt điểm tồn đọng kéo dài	Duy trì 100% đúng hạn, $\geq 50\%$ trước hạn	Văn phòng HĐND-UBND chủ trì; phối hợp các đơn vị
02	Văn phòng HĐND-UBND	Tiếp nhận, phân loại, tham mưu giao xử lý, theo dõi tiến độ	100% tiếp nhận trong ngày; phân loại $\leq 1$ ngày; giao xử	Thiết lập sổ theo dõi (giấy + điện tử); chuẩn hóa quy trình	Vận hành hệ thống cảnh báo tiến độ (5-3-1 ngày)	100% hồ sơ được theo dõi chặt chẽ	Không để sai sót tham mưu	Số hóa toàn bộ hồ sơ	Chủ trì; phối hợp các bộ phận

			lý ≤2 ngày						
03	Công chức chuyên môn	Xác minh, tham mưu giải quyết hồ sơ	100% hồ sơ đúng quy trình, đúng hạn	Xây dựng kế hoạch xác minh từng vụ việc	Giải quyết đúng hạn, không để trễ hạn	Nâng cao chất lượng hồ sơ	Xử lý dứt điểm vụ việc phức tạp	Duy trì không tồn đọng	Chủ trì theo lĩnh vực
04	Lãnh đạo UBND xã	Đối thoại, chỉ đạo xử lý vụ việc	100% vụ việc phức tạp có đối thoại	Xây dựng lịch tiếp dân định kỳ	Tổ chức đối thoại các vụ tồn đọng	Duy trì đối thoại thường xuyên	Giảm khiếu nại vượt cấp	Duy trì hiệu quả đối thoại	Chủ trì; phối hợp MTTQ
05	Công an xã	Nắm tình hình, đảm bảo ANTT	Không phát sinh điểm nóng	Rà soát các vụ việc phức tạp	Chủ động xử lý vụ việc đông người	Kiểm soát tình hình	Không phát sinh điểm nóng	Duy trì ổn định	Chủ trì; phối hợp UBND
06	MTTQ, đoàn thể	Tuyên truyền, hòa giải cơ sở	Giảm đơn thư phát sinh	Tuyên truyền pháp luật	Hòa giải các vụ việc phát sinh	Giảm đơn mới	Hạn chế vượt cấp	Duy trì hiệu quả	Chủ trì; phối hợp
07	Bộ phận CNTT	Ứng dụng công nghệ quản lý	100% hồ sơ cập nhật hệ thống	Thiết lập phần mềm theo dõi	Vận hành ổn định	Hoàn thiện dữ liệu	Kết nối, chia sẻ dữ liệu	Số hóa toàn bộ	Chủ trì; phối hợp Văn phòng