

Số: 22 /KH-UBND

Bắc Hồng Lĩnh, ngày 09 tháng 02 năm 2026

KẾ HOẠCH

Tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh năm 2026

Căn cứ Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13 ngày 25 tháng 11 năm 2013; Luật Khiếu nại số 02/2011/QH13 ngày 11 tháng 11 năm 2011; Luật Tố cáo số 25/2018/QH14 ngày 12 tháng 6 năm 2018 và các văn bản hướng dẫn thi hành; Thông tư số 04/2021/TT-TTCT ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân; Thông tư số 05/2021/TT-TTCT 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;

Căn cứ Chương trình công tác năm 2026, Ủy ban nhân dân phường xây dựng Kế hoạch tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh năm 2026 trên địa bàn phường, cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

Nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý đơn thư và giải quyết khiếu nại, tố cáo (viết tắt là KNTC); bảo đảm quyền khiếu nại, tố cáo của công dân theo đúng quy định của pháp luật. Hạn chế tối đa các vụ việc KNTC đông người, phức tạp, kéo dài, vượt cấp lên tỉnh, lên các cơ quan Trung ương, nhất là trong thời gian diễn ra Đại hội đại biểu toàn quốc lần thứ XIV của Đảng, bầu cử đại biểu Quốc hội khóa XVI và đại biểu Hội đồng nhân dân các cấp nhiệm kỳ 2026–2031, gây ảnh hưởng đến tình hình an ninh chính trị và trật tự an toàn xã hội trên địa bàn phường.

Tập trung giải quyết kịp thời các vụ việc KNTC ngay khi mới phát sinh; không để xảy ra “điểm nóng” về đơn thư, KNTC trên địa bàn. Bảo đảm sự phối hợp chặt chẽ giữa các phòng, ban, ngành, đơn vị trong công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư và giải quyết KNTC.

2. Yêu cầu

Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, các phòng xác định công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh là nhiệm vụ quan trọng, thường xuyên; tập trung tổ chức thực hiện nghiêm túc, đúng quy định hiện hành của pháp luật.

Việc tiếp công dân phải được tổ chức thực hiện đúng trình tự, thủ tục theo quy định; giải quyết kịp thời, dứt điểm các vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, góp phần ổn định tình hình an ninh chính trị và trật tự an toàn xã hội; bảo vệ lợi ích của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của công dân.

Rà soát các vụ việc khiếu nại, tố cáo còn tồn đọng, chưa được giải quyết; các vụ việc đã được giải quyết nhưng còn bức xúc, kéo dài để tham mưu Ủy ban nhân dân phường xem xét, giải quyết dứt điểm. Đơn giản hóa thủ tục hành chính trong khuôn khổ pháp luật, tạo điều kiện thuận lợi cho công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định.

II. NỘI DUNG

1. Công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật về tiếp công dân

Tiếp tục đẩy mạnh công tác tuyên truyền, phổ biến Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo và các quy định của pháp luật có liên quan đến quyền, lợi ích hợp pháp của công dân; các văn bản hướng dẫn thi hành; triển khai, quán triệt Kế hoạch, các văn bản chỉ đạo của Ủy ban nhân dân tỉnh, Ủy ban nhân dân phường về công tác tiếp công dân.

Phối hợp chặt chẽ với Ban Thường trực Ủy ban MTTQ Việt Nam phường trong công tác tuyên truyền, phổ biến các chủ trương, chính sách, pháp luật về bầu cử đại biểu Quốc hội khóa XVI và đại biểu Hội đồng nhân dân các cấp nhiệm kỳ 2026–2031 đến Nhân dân trên địa bàn phường.

2. Công tác tiếp công dân

Tiếp công dân định kỳ và đột xuất:

Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường thực hiện tiếp công dân định kỳ ít nhất 02 ngày trong tháng; tiếp công dân theo chỉ đạo của cấp trên; tiếp công dân đột xuất đối với các vụ việc phức tạp, có nhiều người tham gia hoặc các vụ việc nếu không được tiếp nhận, giải quyết kịp thời có thể gây hậu quả nghiêm trọng, ảnh hưởng đến tài sản của Nhà nước, tập thể, tính mạng, tài sản của Nhân dân, tác động xấu đến an ninh chính trị, trật tự an toàn xã hội. Chú trọng thực hiện nghiêm chế độ tiếp công dân định kỳ và đột xuất trong thời gian diễn ra bầu cử đại biểu Quốc hội khóa XVI và đại biểu Hội đồng nhân dân các cấp nhiệm kỳ 2026–2031.

Tiếp công dân thường xuyên:

Ủy ban nhân dân phường bố trí cán bộ trực tiếp công dân, tiếp nhận, phân loại và xử lý đơn thư thường xuyên theo đúng quy định; phân công cán bộ trực vào các ngày thứ Bảy, Chủ nhật, các dịp nghỉ lễ, Tết và trực ngoài giờ hành chính trong thời gian tổ chức bầu cử đại biểu Quốc hội khóa XVI và đại biểu Hội đồng nhân dân các cấp nhiệm kỳ 2026–2031.

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

Việc tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân (nhận trực tiếp qua công tác tiếp công dân; nhận qua đường bưu điện; do các cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền chuyển đến) phải được phân loại, xử lý bảo đảm đúng trình tự, thời hạn theo quy định của pháp luật.

Hướng dẫn công dân gửi đơn đến đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết đối với các trường hợp không thuộc thẩm quyền của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường; thực hiện việc từ chối tiếp công dân theo đúng quy định của pháp luật.

Văn phòng HĐND và UBND phường có trách nhiệm tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường trong việc phân loại, xử lý đơn; giao nhiệm vụ cho các cơ quan chuyên môn tham mưu giải quyết đúng thẩm quyền, bảo đảm đúng quy định pháp luật hiện hành.

4. Công tác giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền

Các phòng, ban chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân phường được giao nhiệm vụ xác minh đơn khiếu nại, tố cáo có trách nhiệm báo cáo kịp thời kết quả xác minh, tham mưu, đề xuất Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường giải quyết các vụ việc thuộc thẩm quyền; hạn chế đến mức thấp nhất tình trạng khiếu nại kéo dài, vượt cấp, ảnh hưởng đến tình hình an ninh trật tự, an toàn xã hội trên địa bàn phường.

Thực hiện nghiêm các văn bản chỉ đạo của Ủy ban nhân dân tỉnh về công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo; tổ chức thực hiện dứt điểm các quyết định giải quyết khiếu nại, kết luận giải quyết tố cáo đã có hiệu lực pháp luật.

Đối với các vụ việc đã được Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường giải quyết đúng quy định pháp luật, phù hợp thực tiễn, bảo đảm quyền và lợi ích hợp pháp của công dân nhưng vẫn tiếp tục khiếu nại, tố cáo với yêu cầu không phù hợp, cán bộ làm công tác tiếp công dân thực hiện việc vận động, thuyết phục công dân chấp hành pháp luật; đồng thời từ chối tiếp theo quy định và thông báo cho các cơ quan, đơn vị liên quan biết để phối hợp xử lý. 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.

Tập trung rà soát, giải quyết dứt điểm các vụ việc khiếu nại, tố cáo còn tồn đọng; không để kéo dài các vụ việc, quyết định giải quyết khiếu nại, tranh chấp đã có hiệu lực pháp luật.

IV. THỜI GIAN, ĐỊA ĐIỂM TIẾP CÔNG DÂN

1. Tiếp công dân định kỳ

Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường thực hiện tiếp công dân định kỳ vào ngày Thứ Năm hằng tuần để tiếp nhận, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân.

Trường hợp có lý do đặc biệt không thực hiện tiếp công dân vào ngày Thứ Năm hằng tuần, Ủy ban nhân dân phường thông báo cụ thể việc thay đổi lịch tiếp công dân trên hệ thống truyền thanh của phường để Nhân dân biết.

2. Tiếp công dân thường xuyên

Ủy ban nhân dân phường tổ chức tiếp công dân thường xuyên trong giờ hành chính vào tất cả các ngày làm việc trong tuần.

Thời gian làm việc: Thực hiện theo quy định hiện hành của Nhà nước về thời gian làm việc đối với cán bộ, công chức.

Địa điểm: Tại Phòng Tiếp công dân, trụ sở Ủy ban nhân dân phường Bắc Hồng Lĩnh (địa chỉ: số 102 đường Nguyễn Ái Quốc, phường Bắc Hồng Lĩnh, tỉnh Hà Tĩnh); trường hợp cần thiết, có thể tổ chức tiếp công dân tại địa điểm khác phù hợp với nội dung, tính chất vụ việc cụ thể theo quy định.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Văn phòng HĐND và UBND phường

Thực hiện nghiêm Luật Tiếp công dân; bố trí cán bộ thường trực tiếp công dân theo quy định; phân tích, giải thích, hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng quy định của pháp luật. Tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đủ điều kiện thụ lý; chuyển đến các phòng chuyên môn, cơ quan liên quan để tham mưu Ủy ban nhân dân phường xem xét, giải quyết theo đúng thẩm quyền; đồng thời hướng dẫn công dân thực hiện quy trình gửi đơn theo quy định.

Chủ trì theo dõi, đôn đốc việc giải quyết các đơn thư đã tiếp nhận và giao cho các cơ quan, đơn vị liên quan tham mưu giải quyết; cập nhật kết quả giải quyết đối với từng vụ việc; lập, quản lý, lưu trữ hồ sơ giải quyết đơn thư theo đúng quy định của pháp luật.

Phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan tổ chức kiểm tra, rà soát kết quả xác minh các đơn khiếu nại, tố cáo do cấp trên chuyển đến hoặc theo chỉ đạo của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường.

Phối hợp với Công an phường bảo đảm an ninh, trật tự tại trụ sở Ủy ban nhân dân phường; phối hợp tiếp, vận động công dân khiếu nại, tố cáo vượt cấp, không đúng thẩm quyền trở về địa phương để xem xét, giải quyết theo đúng quy định của pháp luật.

Tăng cường phối hợp, trao đổi thông tin với Văn phòng Đảng ủy, Thường trực HĐND, các phòng, ban thuộc phường để tham mưu giải quyết các vụ việc đông người, phức tạp, kéo dài, vượt cấp.

Đôn đốc các cơ quan, đơn vị trong công tác tham mưu giải quyết các vụ việc khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường, bảo đảm đúng trình tự, thủ tục, thời hạn theo quy định; tổng hợp, thực hiện chế độ báo cáo công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh gửi Thanh tra tỉnh theo đúng quy định.

Chủ động xây dựng và triển khai kế hoạch tuyên truyền, phổ biến pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo và các quy định pháp luật có liên quan đến quyền, lợi ích hợp pháp của công dân trên địa bàn phường; phát huy vai trò của đội ngũ báo cáo viên, tuyên truyền viên pháp luật và hòa giải viên cơ sở; tổ chức tư vấn pháp luật, trợ giúp pháp lý miễn phí cho người nghèo và các đối tượng chính sách theo quy định.

Theo dõi, kiểm tra, hướng dẫn các tổ dân phố thực hiện tốt công tác hòa giải ở cơ sở theo quy định của pháp luật.

2. Các phòng chuyên môn

Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan tổ chức kiểm tra, xác minh và tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường giải quyết các vụ việc thuộc lĩnh vực chuyên môn được giao; bảo đảm đúng trình tự, thủ tục, không để phát sinh đơn thư tồn đọng, quá hạn, kéo dài.

Chuẩn bị đầy đủ hồ sơ, tài liệu, căn cứ pháp lý liên quan để báo cáo Ủy ban nhân dân phường và gửi các cơ quan liên quan nghiên cứu, phục vụ công tác tiếp công dân, đối thoại và giải quyết vụ việc theo đúng thẩm quyền.

Thường xuyên phối hợp với Văn phòng HĐND và UBND phường rà soát các đơn thư khiếu nại, tố cáo thuộc lĩnh vực quản lý nhà nước được phân công; trực tiếp tham mưu giải quyết hoặc hướng dẫn chuyên môn, nghiệp vụ, đồng thời cử cán bộ phối hợp tổ chức tiếp công dân, giải thích, vận động công dân khi có yêu cầu, bảo đảm việc giải quyết kịp thời, đúng quy định của pháp luật, không để phát sinh bức xúc trong Nhân dân.

Theo chức năng, nhiệm vụ được giao, tham mưu Ủy ban nhân dân phường cung cấp thông tin, tài liệu chuyên môn theo yêu cầu của Tòa án nhân dân các cấp trong quá trình giải quyết các vụ việc liên quan.

Trên đây là Kế hoạch tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trên địa bàn phường năm 2026. Đề nghị Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị nghiêm túc tổ chức thực hiện./. 

Nơi nhận:

- Thanh tra tỉnh;
- Ban Tiếp công dân tỉnh;
- TT Đảng ủy, TT HĐND;
- Chủ tịch, các PCT UBND;
- Văn phòng Đảng ủy; UBKT Đảng ủy;
- Các phòng, ban; đơn vị liên quan;
- Lưu: VT, VP.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**



Trần Xuân Đức