

Số: /KH-UBND

Minh Hưng, ngày tháng năm 2025

KẾ HOẠCH
Thực hiện công tác tiếp công dân năm 2026

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương năm 2025;

Căn cứ Luật Tiếp công dân năm 2013, Luật Tố cáo năm 2018 và Luật Khiếu nại năm 2011;

Căn cứ Nghị định 141/2025/NĐ - CP ngày 12/6/2025 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 02/2025/TT - TTCP ngày 25/6/2025 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;

UBND phường Minh Hưng ban hành Kế hoạch công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh định kỳ, đột xuất, thường xuyên năm 2026, như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

Nhằm nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trên địa bàn phường, đảm bảo thực hiện đúng theo quy trình, quy định của pháp luật, hạn chế đến mức thấp nhất phát sinh các vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đông người, vượt cấp gây ảnh hưởng đến tình hình an ninh chính trị và trật tự an toàn xã hội ở địa phương.

- Đảm bảo sự thống nhất, phối hợp chặt chẽ và phát huy trách nhiệm trong việc tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

2. Yêu cầu

- Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị 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 theo quy định của pháp luật.

- Công tác tiếp công dân phải được tổ chức thực hiện đúng trình tự, thủ tục theo quy định. Gắn việc tiếp công dân với việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của tổ chức và công dân; giải quyết kịp thời, dứt điểm các vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh mới phát sinh ngay từ cơ sở, 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 chính đáng của công dân.

- Rà soát các vụ việc phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo còn tồn đọng chưa được giải quyết, các vụ khiếu nại, tố cáo đã được giải quyết nhưng còn bức xúc, kéo dài để giải quyết dứt điểm. Đơn giản hóa thủ tục, 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

Hội đồng phối hợp phổ biến giáo dục pháp luật của phường, các cơ quan, đơn vị tiếp tục thực hiện công tác tuyên truyền, phổ biến Luật Tiếp công dân; Luật Khiếu nại; Luật Tố cáo; Luật Phòng, chống tham nhũng; các quy định của pháp luật có liên quan đến quyền và lợi ích chính đáng của công dân và các văn bản hướng dẫn thi hành; triển khai, quán triệt kế hoạch, văn bản chỉ đạo của Trung ương, Tỉnh ủy, UBND tỉnh về công tác tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo nói chung.

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 ở các cơ quan, đơn vị.

Phối hợp chặt chẽ với Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam phường, Văn phòng Đảng ủy, Ủy ban kiểm tra Đảng ủy, cơ quan, tổ chức trong công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật nói chung và pháp luật về tiếp công dân.

2. Công tác tiếp công dân

2.1. Tiếp công dân thường xuyên

Công tác tiếp công dân được duy trì thường xuyên tại trụ sở Tiếp công dân của phường. Văn phòng HĐND và UBND phường phối hợp phòng, ban chuyên môn thực hiện việc tiếp công dân và xử lý các kiến nghị, phản ánh, tố cáo, tố giác, khiếu nại theo đúng quy định. Trường hợp có phát sinh vụ việc phức tạp phải kịp thời báo cáo Chủ tịch UBND phường để trực tiếp xử lý hoặc phân công lãnh đạo UBND phường, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị cùng tham gia tiếp công dân. Đồng thời giao Văn phòng UBND - HĐND phân công Chuyên viên Văn phòng HĐND và UBND phụ trách lĩnh vực Tiếp công dân trực Tiếp công dân thường xuyên vào các ngày làm việc trong tuần.

2.2. Tiếp công dân định kỳ

Chủ tịch HĐND phường tiếp công dân định kỳ ít nhất 01 ngày trong tháng, Chủ tịch UBND phường Tiếp công dân định kỳ ít nhất 01 ngày trong tuần¹; 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 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

¹ Điều 15 Luật Tiếp công dân năm 2013.

- Đại biểu Hội đồng nhân dân phường² thực hiện việc tiếp công dân tại trụ sở UBND phường theo lịch được phân công của Thường trực Hội đồng nhân dân phường.

- Lịch tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch Hội đồng nhân dân phường vào ngày thứ 5 (thứ Năm) tuần thứ 2 và tuần thứ 4 trong tháng, Chủ tịch UBND phường tiếp công dân định kỳ vào ngày thứ 3 (thứ Ba) hàng tuần trong tháng. Nếu ngày tiếp công dân trùng vào ngày nghỉ Lễ, Tết thì ngày tiếp công dân là ngày liền kề sau ngày nghỉ Lễ, Tết) đồng thời căn cứ vào lịch công tác tháng, tuần để bố trí lịch tiếp công dân của người đứng đầu phù hợp với tình hình thực tế tại địa phương cụ thể:

Tháng	CHỦ TỊCH HĐND (Thứ Năm tuần thứ 2 và tuần thứ 4 trong tháng)	Chủ tịch UBND (Thứ Ba hàng tuần trong tháng)
Tháng 01	15,29/01/2026	06,13,20,27/01/2026
Tháng 02	12,26/02/2026	03,10,17,24/02/2026
Tháng 3	12,26/3/2026	03,10,17,24,31/3/2026
Tháng 4	16,30/2026	07,14,21,28/4/2026
Tháng 5	14,28/5/2026	05,12,19,26/5/2026
Tháng 6	10,24/6/2026	02,09,16,23,30/6/2026
Tháng 7	16,30/7/2026	07,14,21,28/7/026
Tháng 8	13,27/2026	04,11,18,25/8/2026
Tháng 9	03,17/2026	01,08,15,22,29/9/2026
Tháng 10	15,29/10/2026	06,13,20,27/10/2026
Tháng 11	12,26/11/2026	03,10,17,24/11/2026
Tháng 12	10,24/12/2026	01,08,15,22,29/12/2026

2.3. Tiếp công dân đột xuất

- Tiến hành khi có vụ việc nổi cộm, bức xúc, đông người hoặc theo chỉ đạo đột xuất của cấp trên.

- Chủ tịch UBND phường trực tiếp tiếp công dân và chỉ đạo xử lý. Trường hợp vụ việc đông người, phức tạp, có nguy cơ ảnh hưởng đến an ninh, trật tự trên địa bàn thì Chủ tịch UBND phường kịp thời báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh chỉ đạo xử lý.

² Điều 22 Luật Tiếp công dân năm 2013

2.4. Tiếp công dân buổi sáng

Chủ tịch, các Phó chủ tịch UBND phường trực tiếp công dân vào buổi sáng từ 7 giờ 00 phút đến 8 giờ 00 phút hằng ngày vào các ngày làm việc trong tuần với Cán bộ, Công chức, Viên chức UBND phường theo lịch được phân công tiếp công dân theo mô hình “Buổi sáng với Nhân dân” được quy định tại công văn số 9503/UBND-KGVX ngày 11/11/2025 của UBND tỉnh.

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 tại trụ sở Tiếp công dân phường; 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 đơn 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 Ủy ban nhân dân phường đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo quy định hoặc từ chối tiếp công dân theo quy định.

- Văn phòng HĐND và UBND có trách nhiệm tham mưu cho Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường phân loại, xử lý đơn và giao nhiệm vụ cho các cơ quan chuyên môn hoặc trực tiếp tham mưu xử lý đơn theo quy định.

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

- Các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân phường được giao nhiệm vụ phối hợp xác minh đơn khiếu nại, tố cáo phải kịp thời báo cáo kết quả, tham mưu, đề xuất Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường giải quyết các vụ khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền, hạn chế đến mức thấp nhất tình trạng khiếu nại kéo dài, vượt cấp, gây ảnh hưởng đến tình hình an ninh trật tự và an toàn xã hội ở địa phương.

- Thực hiện nghiêm túc các văn bản chỉ đạo của Tỉnh ủy, Ủy ban nhân dân tỉnh, Thanh tra tỉnh về giải quyết khiếu nại, tố cáo. Tổ chức thực hiện dứt điểm theo thẩm quyền các quyết định giải quyết khiếu nại, kết luận nội dung tố cáo được cấp có thẩm quyền ban hành đã có hiệu lực pháp luật. Đối với các vụ khiếu nại, tố cáo đã được Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường 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 với những yêu cầu không phù hợp với quy định của pháp luật, cán bộ tiếp công dân vận động thuyết phục công dân chấp hành pháp luật và từ chối tiếp; 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 hoặc có hành vi vi phạm pháp luật, thì xử lý theo quy định của pháp luật.

- Đối với các vụ việc đã được Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường xem xét, giải quyết nhưng công dân vẫn còn khiếu nại, phát sinh tình tiết mới, thì phải xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật. 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, phản ánh, kiến nghị 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 phường

- Tham mưu lãnh đạo UBND phường chuẩn bị tốt các điều kiện để thực hiện việc tiếp công dân của phường tại trụ sở theo quy định. Chủ động liên hệ, phối hợp các cơ quan, đơn vị để nắm bắt thông tin chung, tình hình xử lý các vụ việc,...để tham mưu giúp Chủ tịch HĐND, Chủ tịch UBND phường trong quá trình tiếp công dân định kỳ hoặc đột xuất.

- Tham mưu UBND phường ban hành kịp thời các thông báo kết luận tiếp công dân của Lãnh đạo phường.

- Thực hiện nghiêm Luật Tiếp công dân, phân công cán bộ, chuyên viên 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 chuyên môn, các ngành của phường để tham mưu 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 tổ chức kiểm tra, rà soát kết quả xác minh các đơn khiếu nại, tố cáo do UBND tỉnh, Thanh tra tỉnh, Ban Tiếp công dân tỉnh, các cơ quan, đơn vị chuyển đến hoặc Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường chỉ đạo.

- 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 Ủy ban nhân dân phường giải quyết, đảm bảo thực hiện đúng quy trình, thời hạn theo quy định pháp luật.

- Giúp Chủ tịch UBND phường thực hiện tốt công tác theo dõi, xử lý sau thanh tra và tham mưu giải quyết các vụ việc tố cáo, khiếu nại được giao đảm bảo đúng thời hạn.

- Chủ động liên hệ UBND tỉnh, Thanh tra tỉnh, Ban Tiếp công dân tỉnh nắm bắt về các vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân liên quan đến địa phương tại trụ sở tiếp công dân tỉnh để tham mưu Thường trực Đảng ủy, Thường trực HĐND - UBND phường trong việc tiếp công dân cũng như giải quyết các vấn đề phát sinh.

- Tham mưu xây dựng kế hoạch phổ biến pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, các quy định có liên quan.

- Tham mưu thực hiện tốt công tác hòa giải cơ sở theo quy định của pháp luật.

2. Thủ trưởng các phòng, ban, cơ quan chuyên môn, đơn vị thuộc UBND phường

- Khi được giao nhiệm vụ liên quan đến công tác tiếp công dân, giải quyết đơn thư nói chung phải phối hợp với các đơn vị liên quan tổ chức xác minh, tham mưu cho Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường giải quyết các vụ việc theo đúng quy định; phối hợp với Văn phòng HĐND và UBND phường tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường tiếp công dân định kỳ hoặc đột xuất, đối thoại giải quyết đúng theo quy định pháp luật.

- 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 tổ chức thực hiện các vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân để tham mưu cho Ủy ban nhân dân phường giải quyết theo quy định.

- Thường xuyên phối hợp với Văn phòng HĐND và UBND phường rà soát các đơn thư khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị liên quan đến lĩnh vực phụ trách; trực tiếp giải quyết hoặc tham mưu giải quyết, hướng dẫn giải quyết và trả lời công dân kịp thời, đúng pháp luật theo thẩm quyền, không để kéo dài việc giải quyết gây bức xúc cho công dân.

- Tham mưu Ủy ban nhân dân phường 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 được giao phụ trách; phối hợp với Văn phòng HĐND và UBND phường tiếp công dân và giải quyết khi phát sinh đơn thư liên quan đến lĩnh vực phụ trách.

- Phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan tiến hành kiểm tra, xác minh và tham mưu đề xuất Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường 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.

3. Công an phường

- Thường xuyên theo dõi, nắm chắc diễn biến tình hình các vụ việc khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị đông người, phức tạp; chủ động dự báo tình hình và có phương án tham mưu xử lý các vụ việc tiềm ẩn nguy cơ gây mất ổn định về an ninh trật tự trên địa bàn.

- Chỉ đạo các đội nghiệp vụ rà soát, nắm chắc tình hình diễn biến khiếu kiện tại các địa phương, thông báo kịp thời nội dung vụ việc đến UBND, các phòng, ban, cơ quan chuyên môn của phường để chủ động trong việc sắp xếp kế hoạch tiếp công dân; chủ động thu thập, củng cố chứng cứ, lập hồ sơ để có biện pháp xử lý kịp thời, nghiêm minh theo quy định của pháp luật đối với những trường hợp lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo có hành vi vượt quá giới hạn, vi phạm pháp luật, gây rối trật tự công cộng, xâm phạm đến lợi ích của Nhà nước, tập thể và công dân.

- Có phương án bảo vệ, xử lý đối với những tình huống phức tạp; ngăn chặn kịp thời các đối tượng xấu lợi dụng, kích động những người khiếu kiện trái pháp luật gây phức tạp về an ninh, chính trị và trật tự an toàn xã hội.

- Phân công lực lượng cùng tham dự các buổi tiếp công dân định kỳ để nắm bắt thông tin và đảm bảo an ninh trật tự tại trụ sở Tiếp công dân.

4. Mặt trận Tổ quốc và các ban ngành, đoàn thể phường

Phối hợp với Hội đồng phối hợp phổ biến giáo dục pháp luật phường thông tin tuyên truyền kịp thời đến quần chúng nhân dân, cán bộ, đoàn viên, hội viên về lịch Tiếp công dân của UBND phường, Luật phòng chống tham nhũng, Luật Tố cáo, Luật Khiếu nại. Đồng thời nắm bắt kịp thời tâm tư, nguyện vọng, đề xuất của nhân dân qua đó phối hợp các phòng, cơ quan chuyên môn tham mưu UBND phường xử lý kịp thời các kiến nghị, phản ánh của dư luận trong quần chúng nhân dân trên địa bàn kịp thời không để tình trạng lôi kéo, tụ tập tạo điểm nóng phức tạp đông người.

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Căn cứ Kế hoạch này, đề nghị các đơn vị cơ quan, các ban, ngành, phòng ban chuyên môn, trung tâm phục vụ hành chính công theo chức năng, nhiệm vụ và tình hình thực tế ở địa phương chủ động xây dựng kế hoạch và triển khai thực hiện.

2. Định kỳ các phòng, ban, trung tâm, đơn vị, tổ chức, cá nhân có liên quan trong phạm vi địa bàn quản lý gửi báo cáo hàng tháng, hàng quý, 9 tháng và báo cáo năm gửi về UBND phường (qua Văn phòng HĐND-UBND) chậm nhất vào ngày 06 của tháng cuối thuộc kỳ báo cáo.

3. Văn phòng HĐND và UBND phường theo dõi, kiểm tra, hướng dẫn 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. Đồng thời, tham mưu, tổng hợp báo cáo định kỳ công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị lên cấp trên theo quy định.

Trên đây là Kế hoạch công tác tiếp công dân định kỳ, đột xuất năm 2026 của Chủ tịch HĐND, Chủ tịch UBND phường và Tiếp công dân Thường xuyên của Văn phòng HĐND và UBND phường Minh Hưng đề nghị cơ quan, đơn vị, phòng ban chuyên môn căn cứ nhiệm vụ được phân công tổ chức thực hiện nghiêm túc theo yêu cầu kế hoạch đề ra./.

Nơi nhận:

- UBND tỉnh (b/c);
- Thanh tra tỉnh (b/c);
- TT. Đảng ủy, TT. HĐND phường;
- Chủ tịch và các PCT. UBND phường;
- TT. UBNDTTQVN phường;
- Các phòng, cơ quan, đơn vị, Trung tâm thuộc phường;
- Đại biểu HĐND phường;
- BGH các Trường học thuộc phường;
- Trưởng các Khu phố;
- LDVP, các CV;
- Lưu: VT, CV TCD.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Lê Khắc Đồng

