

Số: 2514/KH-UBND

*Đoàn Kết, ngày 27 tháng 12 năm 2025*

**KẾ HOẠCH**  
**Tiếp công dân và giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo,  
kiến nghị, phản ánh của công dân năm 2026**

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

Căn cứ Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của Chính phủ quy định chi tiết một số Điều của Luật Tiếp công dân; Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tố cáo; Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại;

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 và Thông tư số 05/2021/TT-TCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh; Thông tư số 02/2025/TT-TTCP ngày 25/6/2025 của Thanh tra Chính phủ về 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 2 cấp;

Căn cứ Quyết định số 15/QĐ-UBND, ngày 07/7/2025 của Ủy ban nhân dân phường Đoàn Kết về việc ban hành quy chế tiếp công dân. UBND phường Đoàn Kết xây dựng Kế hoạch tiếp công dân và giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân năm 2026, cụ thể như sau:

**I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU**

**1. Mục đích**

- Nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư thuộc phạm vi, chức năng, nhiệm vụ và trách nhiệm của UBND phường. Tăng cường công tác lãnh đạo, chỉ đạo của cấp uỷ, chính quyền trong công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; tạo sự chuyển biến cả về nhận thức và hành động của cán bộ, công chức trong công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, quan tâm thực hiện mục tiêu giải quyết kịp thời, triệt để đơn thư khiếu nại, tố cáo, phản ánh kiến nghị của công dân đúng quy định pháp luật.

- Tổ chức tốt công tác tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân kịp thời, nhằm ngăn ngừa và hạn chế thấp nhất các vụ việc khiếu nại, tố cáo đông người, gay gắt, phức tạp, kéo dài, tránh tình trạng đơn thư vượt cấp; đảm bảo sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan, đơn vị trong

việc thực hiện tốt công tác tiếp công dân theo quy định của pháp luật, 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.

- Tiếp tục triển khai thực hiện có hiệu quả Luật Tiếp công dân; Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo; các Nghị định của Chính phủ, Nghị quyết, Chương trình, Kế hoạch của Tỉnh ủy, HĐND tỉnh, UBND tỉnh về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại tố cáo.

## **2. Yêu cầu**

- Xác định công tác tiếp 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. Chú trọng công tác tuyên truyền phổ biến, quán triệt các văn bản liên quan đến công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại tố cáo.

- Nội dung tiếp công dân phải được tổ chức thực hiện đúng trình tự, thủ tục theo quy định. Gắn việc tiếp công dân với 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, không để đơn thư tồn đọng kéo dài, gây bức xúc trong nhân dân; công tác tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đảm bảo công khai, minh bạch, chính xác, kịp thời theo đúng thẩm quyền và trình tự thực hiện theo đúng quy định của pháp luật.

- Đơn giản hoá thủ tục, tạo điều kiện thuận lợi cho công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định. Từng bước kiện toàn tổ chức bộ máy tiếp công dân có bản lĩnh chính trị, phẩm chất đạo đức tốt, giỏi về chuyên môn nghiệp vụ, xử lý đúng, kịp thời, giải quyết khiếu nại, tố cáo đảm bảo chất lượng.

## **II. NỘI DUNG KẾ HOẠCH THỰC HIỆN**

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

Tăng cường công tác tuyên truyền, phổ biến, quán triệt Chỉ thị số 35-CT/TW của Bộ Chính trị về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo; Chỉ thị số 10/CT-TTg ngày 22/4/2019 của Thủ tướng Chính phủ về việc tăng cường xử lý, ngăn chặn có hiệu quả tình trạng nhũng nhiễu, gây phiền hà cho người dân, doanh nghiệp trong giải quyết công việc; Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo, 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 thông qua các hội nghị, cuộc họp, giao ban, báo cáo chuyên đề, sơ kết, tổng kết, các trang thông tin điện tử như: Hệ thống quản lý văn bản, website, nhóm zalo... 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. Tiếp tục phối hợp chặt chẽ với Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các đoàn thể từ phường đến các tổ dân phố trong công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật nói chung và pháp luật về tiếp công dân

## **2. Công tác tiếp dân của Chủ tịch UBND phường**

### **2.1. Tiếp công dân định kỳ**

Chủ tịch UBND phường trực tiếp, tiếp công dân tại trụ sở UBND phường ít nhất 01 ngày trong 01 tuần theo quy định tại Điểm d Khoản 2 Điều 15 Luật Tiếp công dân năm 2013. Trường hợp Chủ tịch UBND phường có việc đột xuất không tiếp được vào các ngày trên, Chủ tịch UBND phường sẽ tiếp vào ngày hôm sau hoặc ủy quyền cho 01 đồng chí phó chủ tịch UBND phường trực tiếp tiếp công dân theo quy định. Theo đó, lịch tiếp công dân định kỳ năm 2026 của Chủ tịch UBND phường sẽ được niêm yết tại Trụ sở UBND phường và đăng tải trên Trang thông tin điện tử UBND phường.

### **2.2. Tiếp công dân thường xuyên**

UBND phường bố trí, giao công chức Văn phòng HĐND và UBND phường trực và tiếp công dân theo quy định của Luật Tiếp công dân năm 2013 tại Phòng tiếp công dân Tầng 01, Trụ sở phường Đoàn Kết, số 68, đường Võ Nguyên Giáp, phường Đoàn Kết, tỉnh Lai Châu.

### **2.3. Tiếp công dân đột xuất**

Thực hiện theo quy định tại khoản 3, Điều 18, Luật Tiếp công dân, cụ thể như sau:

- Vụ việc gay gắt, phức tạp, có nhiều người tham gia, liên quan đến trách nhiệm của nhiều cơ quan, tổ chức, đơn vị hoặc ý kiến của các cơ quan, tổ chức, đơn vị còn khác nhau.

- Vụ việc nếu không chỉ đạo, xem xét kịp thời có thể gây ra hậu quả nghiêm trọng hoặc có thể dẫn đến hủy hoại tài sản của Nhà nước, của 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 trên địa bàn.

### **2.4. Thời gian và địa điểm**

- Thời gian: Từ thứ 2 đến thứ 6 hàng tuần:

- + Buổi sáng từ: Từ 7 giờ 30 phút đến 11 giờ 30 phút.

- + Buổi chiều từ: Từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ 00 phút.

- Địa điểm: Phòng tiếp công dân, tầng 1, UBND phường Đoàn Kết, tỉnh Lai Châu (Địa chỉ: Tầng 01, Trụ sở phường Đoàn Kết, số 68, đường Võ Nguyên Giáp, phường Đoàn Kết, tỉnh Lai Châu).

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

- Việc tiếp nhận các đơn, thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân được thực hiện tại phòng tiếp công dân của UBND 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. Đối với các trường hợp khiếu nại, tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND phường, hướng dẫn đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo quy định.

- Công chức tiếp công dân có trách nhiệm chuyển đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đủ điều kiện tiếp nhận đến các phòng chuyên môn để tiến hành kiểm tra, xác minh. 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 bộ phận chuyên môn, kịp thời tham mưu Chủ tịch UBND phường giải quyết đúng thẩm quyền, đúng trình tự, thủ tục, thời gian theo quy định pháp luật.

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

- Chủ tịch UBND phường chỉ đạo phòng chuyên môn và các ban, ngành liên quan tập trung kiểm tra, xác minh, giải quyết các vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền, hạn chế đến mức thấp nhất tình trạng khiếu kiện kéo dài, vượt cấp, gây ảnh hưởng đến tình hình an ninh trật tự và an toàn xã hội ở địa phương. Phần đầu kết quả giải quyết các đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền đạt tỷ lệ 100%.

- Thực hiện nghiêm túc các văn bản chỉ đạo của UBND 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 giải quyết 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 UBND 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, 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.

## **III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

### **1. Công chức Văn phòng HĐND và UBND phường phụ trách công tác tiếp công dân**

- Niêm yết Kế hoạch này tại địa điểm tiếp công dân của UBND phường và

công khai trên Trang thông tin điện tử của UBND phường. Bảo đảm cơ sở vật chất và các điều kiện khác phục vụ công tác tiếp công dân; thực hiện đúng quy định chính sách đối với người tiếp công dân.

- Phối hợp đón tiếp, hướng dẫn công dân đến địa điểm tiếp công dân của UBND phường. Tham dự các buổi tiếp công dân định kỳ, tiếp công dân thường xuyên, nghiên cứu hồ sơ, tài liệu, các văn bản quy phạm pháp luật và có ý kiến trả lời trực tiếp những yêu cầu, khiếu nại, kiến nghị của công dân.

- Phân loại, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã tiếp nhận; chuyển đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đủ điều kiện tiếp nhận đến phòng chuyên môn để tham mưu giúp Chủ tịch UBND phường giải quyết; đồng thời hướng dẫn công dân gửi các đơn khiếu nại, tố cáo không thuộc thẩm quyền của Chủ tịch UBND phường đến cơ quan có thẩm quyền để được xem xét, giải quyết.

- Giải thích, hướng dẫn công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng trình tự, thủ tục, đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết, chấp hành quyết định giải quyết khiếu nại, kết luận xử lý tố cáo đã được cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết đúng chính sách pháp luật.

- Thực hiện đầy đủ, nghiêm túc chế độ thông tin báo cáo về công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh định kỳ, đột xuất theo chỉ đạo của UBND phường và cơ quan chuyên môn cấp trên.

- Tham mưu Chủ tịch UBND phường về thành phần tham dự các buổi tiếp công dân đảm bảo phù hợp tình hình và nội dung vụ việc; phát hành giấy mời dự các buổi tiếp công dân. Mở sổ theo dõi kết quả tiếp công dân của Chủ tịch UBND phường; thông báo ý kiến kết luận của Chủ tịch hoặc Phó Chủ tịch được ủy quyền chủ trì buổi tiếp công dân; đồng thời theo dõi, đôn đốc yêu cầu các phòng có liên quan thực hiện kết luận, chỉ đạo trong các buổi tiếp công dân.

## **2. Công chức Văn phòng HĐND và UBND phường phụ trách công tác tuyên truyền phổ biến giáo dục pháp luật, hòa giải cơ sở trợ giúp pháp lý**

- Chủ động tham mưu 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 phường; tích cực tham gia các lớp bồi dưỡng nghiệp vụ cho đội ngũ báo cáo viên, tuyên truyền viên pháp luật và đội ngũ hòa giải viên cơ sở; tổ chức các đợt tư vấn pháp luật, trợ giúp pháp lý miễn phí cho người nghèo và đối tượng chính sách theo quy định.

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

### 3. Các phòng chuyên môn UBND phường

- Có trách nhiệm cung cấp thông tin, tài liệu và phối hợp chặt chẽ với công chức tiếp công dân chuẩn bị nội dung các buổi tiếp công dân của Chủ tịch UBND phường.

- Tham dự và bố trí công chức có liên quan dự các buổi tiếp công dân định kỳ và thường xuyên (nếu được yêu cầu); nghiên cứu hồ sơ, tài liệu, có ý kiến trả lời trực tiếp những yêu cầu, khiếu nại, kiến nghị của công dân.

- Báo cáo kết quả thực hiện các ý kiến kết luận, chỉ đạo trong các buổi tiếp công dân của Chủ tịch UBND phường khi được yêu cầu.

### 4. Đề nghị cơ quan Ủy Ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các đoàn thể chính trị - xã hội phường

Phối hợp chặt chẽ với UBND phường trong công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật về tiếp công dân, khiếu nại, tố cáo, giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân.

### 5. Các Bí thư, Tổ trưởng tổ dân phố trên địa bàn phường

Thực hiện tốt công tác hoà giải ở cơ sở theo quy định, hạn chế đến mức thấp nhất tình trạng đơn thư vượt cấp, gây ảnh hưởng đến tình hình an ninh trật tự và an toàn xã hội ở địa bàn bản. Tham gia, phối hợp với các phòng chuyên môn của phường để tham mưu Chủ tịch UBND phường trong quy trình giải quyết đơn thư có liên quan đến địa bàn tổ dân phố phụ trách và trực tiếp tham dự tiếp công dân cùng với Chủ tịch UBND phường khi có yêu cầu.

Trên đây là Kế hoạch Tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trên địa bàn phường Đoàn Kết đề nghị các phòng chuyên môn thuộc UBND phường, cơ quan, đơn vị liên quan, cán bộ, công chức phường, các tổ dân phố quan tâm tổ chức thực hiện./.

#### Nơi nhận:

- Thanh tra tỉnh;
- TT Đảng ủy;
- TT.HĐND phường;
- Chủ tịch, các PCT UBND phường;
- UBMTTQ Việt nam và các tổ chức CT-XH phường;
- Các phòng chuyên môn phường;
- Các tổ dân phố;
- Công thông tin điện tử phường;
- Lưu: VT.

(B/c)

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**



**Hoàng Đại Thắng**