

Số: /KH-UBND

Long Biên, ngày tháng năm 2026

KẾ HOẠCH
Công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo,
kiến nghị, phản ánh năm 2026

Thực hiện Luật Tiếp công dân; Luật Khiếu nại; Luật Tố cáo; Quyết định số 73/QĐ-UBND ngày 09/7/2025 của UBND phường Long Biên về ban hành Nội quy tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân phường Long Biên; Quyết định số 525/QĐ-UBND ngày 21/8/2025 của UBND phường Long Biên về ban hành quy trình tiếp công dân và xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, đơn phản ánh trên địa bàn phường Long Biên; Chương trình số 04/CTr-UBND ngày 26/12/2025 của Ủy ban nhân dân phường Long Biên về chương trình công tác của Ủy ban nhân dân phường Long Biên năm 2026;

Ủy ban nhân dân phường Long Biên xây dựng Kế hoạch thực hiện công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh năm 2026 cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Thực hiện nghiêm túc Luật Tiếp công dân; Luật Khiếu nại; Luật Tố cáo.
- Nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư, giải quyết khiếu nại, tố cáo, giải quyết kịp thời các vụ việc mới phát sinh nhất là các vụ việc đông người, khiếu kiện vượt cấp, giải quyết dứt điểm các vụ việc tồn đọng, bức xúc kéo dài góp phần giữ vững ổn định an ninh trật tự, tạo điều kiện cho việc phát triển kinh tế xã hội của địa phương.
- Kịp thời kiện toàn cán bộ tiếp công dân, quy định rõ chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của cán bộ tiếp công dân nhằm nâng cao hiệu quả công tác tiếp dân, nâng cao nhận thức, trách nhiệm của Chủ tịch UBND phường, xây dựng đội ngũ cán bộ tiếp dân có phẩm chất, đạo đức và trình độ, năng lực về chuyên môn, nghiệp vụ đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ.
- Thông qua công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo phát hiện, xử lý kịp thời các vi phạm, bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của công dân, tổ chức.
- Xây dựng chính quyền địa phương 02 cấp trong sạch xứng đáng là công cụ hữu hiệu để nâng cao hiệu lực hiệu quả trong công tác quản lý nhà nước trên địa bàn phường Long Biên.

2. Yêu cầu

- Việc tổ chức tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo phải thực hiện theo đúng quy định của Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo và các văn bản hướng dẫn thực hiện.
- Nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác tiếp công dân, gắn việc tiếp công dân với việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của các cơ quan nhà nước giải quyết kịp thời, dứt điểm các vụ việc khiếu nại, tố cáo ngay từ cơ sở.
- Đơn giản hoá thủ tục, khắc phục những tồn tại bất cập trong công tác tiếp dân hiện nay.

II. NỘI DUNG THỰC HIỆN

1. Xây dựng và triển khai kế hoạch thực hiện công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh năm 2026. Chỉ đạo và triển khai thực hiện nghiêm các quy định về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

2. Bố trí phòng tiếp công dân tại địa điểm thuận tiện, kang trang, lịch sự, trang bị đầy đủ cơ sở vật chất cần thiết, niêm yết lịch tiếp công dân và công bố tên, chức danh người tiếp công dân, có Nội quy và ghi rõ quyền, nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị liên quan đến khiếu nại, tố cáo và trách nhiệm của cán bộ tiếp công dân.

3. Tiếp nhận các thông tin, kiến nghị phản ánh, góp ý của cơ quan, tổ chức, cá nhân về những vấn đề liên quan đến đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước và công tác quản lý Nhà nước, hoạt động của các cơ quan, tổ chức để chuyển đến cơ quan có thẩm quyền nghiên cứu, tiếp thu, xem xét, giải quyết.

4. Hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị phản ánh theo quy định của pháp luật.

5. Chỉ đạo phối hợp xử lý kịp thời các tình huống khi có vụ việc khiếu nại, tố cáo đông người, phức tạp.

6. Chỉ đạo các phòng, ban, đơn vị có liên quan giải quyết các vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân bảo đảm thời hạn theo quy định.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Trách nhiệm của Chủ tịch UBND phường trong công tác tiếp dân

- Chỉ đạo tổ chức tiếp công dân theo đúng quy định của Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo, Quyết định của Thủ tướng chính phủ, Quyết định của UBND thành phố Hà Nội. Chủ tịch UBND phường tổ chức tiếp công dân vào thứ Hai hàng tuần, trường hợp vắng ủy quyền Phó Chủ tịch tiếp công dân.

- Chủ tịch UBND phường tùy theo từng nội dung phân công Phó Chủ tịch UBND phường tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp được quy định tại

khoản 3, Điều 18 Luật Tiếp công dân.

- Chỉ đạo các phòng, ban, đơn vị phối hợp tiếp công dân với đại biểu HĐND thành phố Hà Nội.

- Ngoài việc tiếp công dân theo định kỳ, Chủ tịch UBND phường phân công Văn phòng HĐND&UBND tiếp dân thường xuyên vào các ngày còn lại trong tuần; Bố trí cán bộ có phẩm chất, đạo đức, có năng lực, trình độ chuyên môn nghiệp vụ, am hiểu pháp luật, chính sách của Nhà nước làm công tác tiếp công dân; đầu tư cơ sở vật chất, trang thiết bị, đáp ứng điều kiện cho phòng tiếp công dân.

- Thường xuyên kiểm tra hoạt động, trách nhiệm của cán bộ làm công tác tiếp công dân, các phòng, ban, đơn vị có liên quan trong việc thực hiện công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để có biện pháp chấn chỉnh những tồn tại, yếu kém, xử lý kịp thời, nghiêm minh những cá nhân, tổ chức vi phạm (nếu có).

2. Trách nhiệm của các Phó Chủ tịch UBND phường

Trực tiếp chỉ đạo giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh liên quan đến lĩnh vực được phân công phụ trách. Đôn đốc các phòng, ban, đơn vị phụ trách phối hợp thực hiện đảm bảo đúng quy định của pháp luật. Tham gia tiếp công dân theo phân công của Chủ tịch UBND phường.

3. Phân công nhiệm vụ cụ thể các phòng, ban, đơn vị

3.1. Văn phòng HĐND&UBND phường:

- Trực tiếp công dân định kỳ, tiếp dân thường xuyên, tham mưu cho Chủ tịch UBND phường xây dựng, triển khai Kế hoạch thực hiện công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân.

- Chuẩn bị đầy đủ tài liệu, biểu mẫu, tổ chức tiếp công dân theo quy định.

- Thực hiện quyền và trách nhiệm của cán bộ tiếp công dân; tiếp nhận, tổng hợp, phân loại đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh báo cáo Chủ tịch UBND phường xử lý, giải quyết theo quy định của pháp luật; đôn đốc, theo dõi các phòng, ban, đơn vị thực hiện nhiệm vụ được giao về giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo sự chỉ đạo của Chủ tịch UBND phường.

- Nhập thông tin tiếp công dân, tiếp nhận đơn vào phần mềm của phường, của Thành phố theo quy định.

- Niêm yết lịch trên cổng thông tin của phường lịch tiếp công dân của đại biểu HĐND Thành phố, UBND phường, Niêm yết các văn bản liên quan đến việc tiếp công dân và giải quyết đơn thư, các kết luận giải quyết đơn Tố cáo, Thông báo từ chối tiếp công dân tại phòng tiếp công dân.

- Tham mưu theo dõi, đôn đốc các vụ việc có hiệu lực pháp luật, các kết

luận sau tiếp công dân của lãnh đạo.

- Tham mưu giải quyết các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh liên quan đến lĩnh vực Tư pháp - Hộ tịch; hành chính công; phòng chống tham nhũng.

- Tham mưu xây dựng báo cáo tuần, tháng, năm, và đột xuất.

- Đôn đốc đơn thư chậm muộn thường xuyên.

- Xây dựng Kế hoạch tuyên truyền, phổ biến pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo trên địa bàn phường. Tổ chức bồi dưỡng cho đội ngũ báo cáo viên, tuyên truyền viên pháp luật và lực lượng hòa giải viên cơ sở; tổ chức các buổi tư vấn pháp lý, trợ giúp pháp lý miễn phí theo quy định.

3.2. Trưởng Công an phường:

Xây dựng kế hoạch, phương án riêng; có trách nhiệm đảm bảo an ninh trật tự, bảo vệ an toàn buổi tiếp công dân của Lãnh đạo, xử lý những trường hợp lợi dụng việc khiếu nại, tố cáo có hành vi vi phạm pháp luật tại phòng tiếp công dân; tham mưu giúp Chủ tịch UBND phường giải quyết khiếu nại, tố cáo liên quan đến lĩnh vực an ninh trật tự. Phân công lịch tiếp dân, gửi danh sách cán bộ Công an tham gia tiếp công dân về UBND phường chậm nhất ngày cuối cùng của tháng trước kỳ tiếp dân.

3.3. Chỉ huy trưởng Ban chỉ huy Quân sự phường:

Tham mưu giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh liên quan đến lĩnh vực Quân sự.

3.4. Phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị:

Tham gia tiếp công dân cùng lãnh đạo UBND phường; Tham mưu giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh liên quan đến lĩnh vực giải phóng mặt bằng; quản lý đất đai; tài nguyên - môi trường; quản lý trật tự đô thị; trật tự xây dựng; tài chính, chính sách thuế và các vấn đề liên quan đến các khu chung cư theo chức năng, nhiệm vụ của phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị.

3.5. Phòng Văn hóa - Xã hội:

Tham gia tiếp công dân cùng lãnh đạo UBND phường; Tham mưu giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh liên quan đến lĩnh vực Lao động-Thương binh và xã hội; Văn hóa - Thông tin; công tác tổ chức cán bộ, khen thưởng; công tác giáo dục, y tế, công tác quản lý nhà văn hóa và các nội dung khác có liên quan theo chức năng, nhiệm vụ của phòng.

3.6. Ban Quản lý dự án đầu tư - Hạ tầng:

Tham gia tiếp công dân cùng lãnh đạo UBND phường; tham mưu giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh liên quan đến dự án, đầu tư và hạ tầng và các nội dung khác có liên quan theo chức năng, nhiệm vụ của Ban.

3.7. Trung tâm Văn hóa, Thông tin và Thể thao:

- Tham mưu giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh liên quan đến chức năng, nhiệm vụ của Trung tâm.

- Phối hợp với Văn phòng HĐND&UBND phường tăng cường, đẩy mạnh công tác tuyên truyền các văn bản pháp luật liên quan đến công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo (*tập trung tuyên truyền Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo; Luật Đất đai, Luật Xây dựng, Luật Phòng chống tham nhũng ...và các quy định của UBND thành phố Hà Nội về tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo, phòng chống tham nhũng thuộc thành phố Hà Nội*).

3.8. Tổ trưởng các tổ dân phố:

Nắm bắt tình hình khiếu kiện trong nhân dân; làm tốt công tác hòa giải ở cơ sở; thực hiện tốt Luật thực hiện dân chủ ở cơ sở trong nhân dân; phối hợp với UBND phường, các phòng, ban, đơn vị có liên quan trong quá trình giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo; kịp thời báo cáo tình hình có liên quan đến khiếu kiện thuộc địa bàn phụ trách về UBND phường.

Trên đây là Kế hoạch thực hiện công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh năm 2026 trên địa bàn phường. UBND phường yêu cầu các phòng, ban, đơn vị, tổ dân phố nghiêm túc triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- Thanh tra Thành phố;
- Ban tiếp công dân Thành phố;
- TT. Đảng ủy; TT. HĐND;
- Các đồng chí Lãnh đạo UBND;
- Văn phòng Đảng ủy;
- Ủy ban MTTQ phường;
- Công an phường;
- Các phòng, ban, đơn vị thuộc UBND phường;
- Lưu: VT (57).

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Hoàng Hải