

Số: 121 /KH-UBND

Phường Lê Chân, ngày 02 tháng 4 năm 2026

## **KẾ HOẠCH**

### **Phối hợp tiếp công dân, tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, phục vụ Kỳ họp thứ Nhất, Quốc hội khóa XVI**

Thực hiện Kế hoạch số 2693/KH-UBNDGS15 ngày 23/3/2026 của Ủy ban Dân nguyện và Giám sát, Quốc hội Khóa XV về việc phối hợp tiếp công dân phục vụ Kỳ họp thứ Nhất, Quốc hội khóa XVI;

Thực hiện Công văn số 592/UBND-TCD ngày 31/3/2026 của Ủy ban nhân dân thành phố Hải Phòng về việc phối hợp tiếp công dân phục vụ Kỳ họp thứ Nhất, Quốc hội khóa XVI;

Ủy ban nhân dân phường Lê Chân xây dựng Kế hoạch và tổ chức thực hiện như sau:

#### **I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU**

##### **1. Mục đích:**

- Nâng cao chất lượng và hiệu quả công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; đảm bảo quyền khiếu nại, tố cáo của công dân theo đúng quy định của pháp luật; hạn chế đến mức thấp nhất việc công dân khiếu kiện tập trung đông người, phức tạp, bức xúc tại địa phương.

- Tăng cường sự phối hợp giữa các cơ quan chuyên môn, các ban ngành, đoàn thể trên địa bàn phường trong việc tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

- Tập trung rà soát, kiểm tra, đôn đốc giải quyết dứt điểm các vụ việc khiếu nại, tố cáo phức tạp, không để phát sinh “điểm nóng”.

- Chủ động nắm tình hình, tích cực chỉ đạo các phòng, ban chuyên môn làm tốt công tác tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết kiến nghị, khiếu nại, tố cáo.

##### **2. Yêu cầu:**

- Thực hiện nghiêm túc, đảm bảo sự phối hợp chặt chẽ, thống nhất giữa các cơ quan chức năng trong việc tiếp công dân, xử lý đơn thư, giải quyết khiếu nại, tố cáo, tuyệt đối không để các đối tượng lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo để kích động, lôi kéo gây mất trật tự an toàn xã hội.

- Đảm bảo sự phối hợp chặt chẽ, thống nhất giữa các cơ quan, đơn vị liên quan trong việc tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân tại Trụ sở Tiếp công dân của UBND phường trong thời gian diễn ra Kỳ họp thứ Nhất, Quốc hội khóa XVI.

- Thực hiện nghiêm túc định hướng, hướng dẫn chỉ đạo của Ủy ban nhân dân thành phố về tổ chức tiếp công dân trước trong và sau thời điểm diễn ra Kỳ họp thứ Nhất, Quốc hội khóa XVI

- Tuyên truyền, giải thích, hướng dẫn công dân thực hiện đúng quyền và nghĩa vụ trong việc khiếu nại, tố cáo theo quy định của pháp luật.

## **II. NỘI DUNG**

### **1. Thực hiện tiếp công dân định kỳ, tiếp công dân đột xuất**

- Thực hiện tiếp công dân định kỳ, đột xuất tại Trụ sở tiếp công dân các cấp và tại các cơ quan, đơn vị; đăng tải đầy đủ lịch tiếp công dân và Thông báo kết luận sau buổi tiếp công dân định kỳ lên trang thông tin điện tử của đơn vị (*trừ những nội dung thuộc phạm vi bảo vệ người tố cáo, bí mật Nhà nước theo quy định pháp luật*).

- Trong các ngày tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Chủ tịch UBND phường, yêu cầu Thủ trưởng các phòng, ban, ngành có liên quan tham gia đầy đủ, mời đại diện Thường trực Đảng ủy, Thường trực Hội đồng nhân dân phường.

- Thành lập Tổ công tác tiếp công dân của UBND phường, có nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên tại trụ sở UBND phường. Phối hợp với các tổ dân phố nắm bắt tình hình công dân không để phát sinh các “điểm nóng”.

### **2. Kiểm tra, rà soát, giải quyết các vụ việc khiếu nại, tố cáo đông người, phức tạp kéo dài**

Tiếp tục kiểm tra, rà soát, có phương án giải quyết dứt điểm các vụ việc khiếu nại, tố cáo đông người, phức tạp, kéo dài; bảo đảm quyền và lợi ích hợp pháp của công dân, phấn đấu giải quyết căn bản tình hình khiếu nại, tố cáo phức tạp, kéo dài nhằm góp phần bảo đảm ổn định chính trị, phát triển kinh tế - xã hội của phường và thành phố, hướng tới phục vụ Kỳ họp thứ Nhất, Quốc hội khóa XVI; hạn chế tập trung đông người; khiếu nại, tố cáo vượt cấp lên thành phố và Trung ương.

### **3. Việc tiếp công dân và xử lý các tình huống phát sinh khi công dân tập trung đông người để khiếu nại, tố cáo vượt cấp**

#### **3.1. Thực hiện việc tiếp công dân thường xuyên**

Bộ phận Tiếp công dân phường, cán bộ, công chức tiếp công dân tại các phòng, ban, đơn vị thực hiện nghiêm túc việc tiếp công dân và tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân để phân loại, xử lý theo quy định của pháp luật; kịp thời báo cáo kết quả với người có thẩm quyền về tình hình tiếp công dân, tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn.

#### **3.2. Trường hợp công dân khiếu nại, tố cáo tập trung đông người**

Khi phát sinh các đoàn khiếu nại, tố cáo tập trung đông người tại địa phương: Chủ tịch UBND phường phải trực tiếp tiếp công dân và tổ chức đối thoại, xử lý ngay vụ việc và báo cáo kịp thời về Ủy ban nhân dân thành phố. Trường hợp công dân khiếu nại, tố cáo đông người, vượt cấp thì Chủ tịch UBND phường, Tổ công tác tiếp công dân của phường thuyết phục, vận động và tổ chức đưa công dân trở về địa phương. Trường hợp công dân tập trung đông người vượt cấp lên Trung

ương: Chủ tịch UBND phường, Tổ công tác tiếp công dân của phường phối hợp với Tổ công tác tiếp công dân của thành phố và các cơ quan có liên quan vận động, thuyết phục và tổ chức đưa công dân trở về địa phương.

#### **4. Đối với việc công dân tập trung đông người, phức tạp tại Trụ sở các cơ quan và nhà riêng các đồng chí lãnh đạo, căng khẩu hiệu, biểu ngữ trên đường phố, gây mất trật tự công cộng; gây áp lực yêu cầu giải quyết.**

Khi phát sinh các vụ việc công dân tập trung đông người phức tạp tại Trụ sở các cơ quan thành phố và nhà riêng các đồng chí lãnh đạo, căng khẩu hiệu, biểu ngữ trên đường phố, gây mất trật tự công cộng, gây áp lực yêu cầu lãnh đạo thành phố giải quyết thì khi nhận được thông tin về các vụ việc đông người phức tạp, Tổ công tác tiếp công dân của phường báo cáo, thông tin đến Chủ tịch UBND phường, phối hợp với Công an phường để tuyên truyền giải thích, bảo đảm an ninh trật tự, yêu cầu công dân về Trụ sở tiếp công dân của Ủy ban nhân dân phường để được tiếp theo quy định.

Trường hợp phát sinh các tình huống chống người thi hành công vụ, lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo để gây rối trật tự công cộng: Yêu cầu các cơ quan, người có thẩm quyền xử lý nghiêm theo quy định.

#### **5. Thành lập Tổ công tác tiếp công dân của phường phục vụ Kỳ họp thứ Nhất, Quốc hội khóa XVI.**

Thành lập Tổ công tác tiếp công dân của phường gồm 01 đồng chí lãnh đạo UBND phường làm Tổ trưởng và lãnh đạo, cán bộ, công chức một số cơ quan, đơn vị: Công an phường, phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị, phòng Văn hóa - Xã hội, Văn phòng HĐND&UBND phường. Cùng tham gia Tổ công tác mời đại diện lãnh đạo Ủy ban Kiểm tra Đảng ủy và Văn phòng Đảng ủy.

- Thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên, hướng dẫn công dân, tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh từ các nguồn chuyển đến Ủy ban nhân dân phường theo đúng quy định.

- Phối hợp với Văn phòng HĐND & UBND phường và các phòng, đơn vị liên quan nắm tình hình khiếu nại, tố cáo, sớm phát hiện những vụ việc có dấu hiệu trở thành "điểm nóng", những nơi dễ phát sinh khiếu nại, tố cáo đông người để kịp thời đề xuất Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường có chỉ đạo, xử lý, giải quyết không để phát sinh phức tạp hoặc công dân tập trung đông người tại phường.

### **III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **1. Văn phòng HĐND và UBND:**

- Tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường tổ chức tiếp công dân định kỳ, đột xuất theo quy định; xử lý các trường hợp cụ thể phát sinh về khiếu nại, tố cáo của công dân; tham mưu giải quyết kịp thời đơn, thư thuộc thẩm quyền của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường.

- Chủ trì, phối hợp với các phòng, đơn vị có liên quan thường xuyên liên hệ với Trụ sở Tiếp dân của thành phố, để cập nhật tình hình công dân trên địa bàn đến khiếu nại, tố cáo, kịp thời đề xuất Ủy ban nhân dân phường phương án xử lý.

- Chủ trì, phối hợp với các cơ quan có liên quan chuẩn bị địa điểm, các điều kiện cần thiết để Lãnh đạo phường tiếp công dân khi cần thiết.

- Phối hợp với Công an phường nắm chắc tình hình khiếu nại, tố cáo và những địa bàn tiềm ẩn xảy ra khiếu kiện đông người để chủ động, kịp thời kiến nghị Ủy ban nhân dân phường chỉ đạo các ngành, đơn vị giải quyết, không để phát sinh “điểm nóng”, hạn chế thấp nhất tình trạng công dân tập trung tại Trụ sở Tiếp công dân phường trước, trong và sau thời gian diễn ra Kỳ họp thứ Nhất, Quốc hội khóa XVI.

- Chỉ đạo công chức tiếp công dân phường tổ chức tốt việc tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý, phân loại, chuyển nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định của Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo, Luật Tiếp công dân và các quy định liên quan.

## **2. Công an phường:**

- Chỉ đạo các Tổ nghiệp vụ thuộc Công an phường tăng cường kiểm tra, theo dõi, nắm chắc diễn biến tình hình khiếu nại, tố cáo tại các địa phương; dự báo các tình huống để chủ động xây dựng các phương án xử lý khi có tình huống phức tạp xảy ra ngay từ cơ sở; tăng cường phòng ngừa, ngăn chặn các đối tượng lợi dụng, kích động khiếu kiện đông người; kịp thời báo cáo, đề xuất Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường xem xét chỉ đạo giải quyết theo quy định.

- Xử lý kịp thời, nghiêm minh theo quy định của pháp luật đối với những tập thể, cá nhân lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo có hành vi vượt quá giới hạn, gây rối trật tự công cộng, vi phạm pháp luật, xâm phạm đến lợi ích của Nhà nước, ảnh hưởng đến công tác và hoạt động bình thường của các cơ quan Nhà nước.

## **3. Các Phòng, đơn vị thuộc phường và các Tổ dân phố:**

- Kịp thời báo cáo, xin ý kiến chỉ đạo của lãnh đạo Ủy ban nhân dân phường và các cơ quan chuyên môn trong giải quyết các vụ việc khiếu nại, tố cáo đông người, phức tạp, nhất là trong thời gian diễn ra Kỳ họp thứ Nhất, Quốc hội khóa XVI.

- Thực hiện nghiêm túc lịch tiếp công dân, tiếp nhận và giải quyết các vụ việc khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền theo quy định. Duy trì thực hiện nghiêm lịch tiếp công dân định kỳ theo đúng quy định của Luật Tiếp công dân; bố trí cán bộ có năng lực, chuyên môn và phẩm chất đạo đức thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên.

- Nắm chắc tình hình khiếu nại, tố cáo của công dân đối với lĩnh vực, ngành được giao quản lý trên địa bàn phường. Thông báo kịp thời tình hình công dân khiếu nại, tố cáo có tính chất phức tạp, tập trung đông người để có phương án tiếp công dân phù hợp.

- Cung cấp thông tin, hồ sơ, tài liệu liên quan các vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; cử người có trách nhiệm đến Trụ sở Tiếp công dân phường để phối hợp tham gia tiếp công dân khi có yêu cầu.

- Cử cán bộ trực, có phương án để tiếp công dân trong thời gian diễn ra Kỳ họp thứ Nhất, Quốc hội khóa XVI. Khi có công dân tập trung đông người đến trụ sở,

công chức tiếp dân phải vận động, phối hợp các tổ dân phố nhanh chóng đưa công dân trở về tổ dân phố giải quyết theo thẩm quyền.

#### **4. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam phường:**

Quan tâm vận động hội viên, đoàn viên chấp hành quy định của Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo; không lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo để khiếu nại đông người gây ảnh hưởng đến an ninh, trật tự xã hội trên địa bàn phường.

#### **5. Phòng Văn hóa - Xã hội, Trung tâm Sự nghiệp công:**

- Tập trung tuyên truyền về những nội dung của Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo; đăng tải, phát tin về các văn bản, các quy định của Đảng và Nhà nước, các quyền và nghĩa vụ của công dân khi thực hiện việc khiếu nại, tố cáo; xây dựng các phóng sự, đưa tin về công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo, nhất là các vụ việc khiếu nại, tố cáo phức tạp, dư luận xã hội quan tâm.

- Đăng tải kịp thời, đầy đủ lịch tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch UBND phường và Thông báo kết luận sau buổi tiếp công dân của Chủ tịch UBND phường; các Quyết định giải quyết khiếu nại, Kết luận nội dung tố cáo (*trừ những nội dung thuộc phạm vi bảo vệ người tố cáo, bí mật Nhà nước theo quy định của pháp luật*).

Trong quá trình thực hiện, nếu có vướng mắc, các phòng, đơn vị và các Tổ dân phố kịp thời phản ánh về Ủy ban nhân dân phường (*qua Văn phòng HĐND&UBND phường để tổng hợp*) để được hướng dẫn thực hiện.

Trên đây là Kế hoạch phối hợp tổ chức tiếp công dân phục vụ Kỳ họp thứ Nhất, Quốc hội khóa XVI. Ủy ban nhân dân phường yêu cầu các cơ quan, đơn vị triển khai thực hiện nghiêm túc Kế hoạch này./.

#### **Nơi nhận:**

- Thanh tra thành phố;
- Thường trực Đảng ủy;
- Thường trực HĐND phường
- Đ/c Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND phường;
- UBMTTQ Việt Nam phường;
- Công an phường;
- Các phòng, ban, đơn vị thuộc UBND phường;
- Các Tổ dân phố;
- Lưu: VT, VP.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Phạm Văn Tân**