UỶ BAN NHÂN DÂN **PHƯỜNG LƯU KIẾM**	**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập- Tự do- Hạnh phúc**
Số:118 /KH-UBND	*Lưu Kiếm, ngày* 29 *tháng* 12 *năm 2025*

KẾ HOẠCH
Công tác tiếp công dân; xử lý, giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trên địa bàn phường Lưu Kiếm năm 2026

Thực hiện Luật Tiếp công dân năm 2013, Luật Khiếu nại năm 2011, Luật Tố cáo năm 2018 và các văn bản hướng dẫn thi hành; Chỉ thị số 14/CT-TTg ngày 18/05/2012 của Thủ tướng Chính phủ về chấn chỉnh và nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; Chỉ thị số 15/CT-UBND ngày 28/11/2024 của Uỷ ban nhân dân thành phố Hải Phòng về tăng cường công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị phản ánh trên địa bàn thành phố Hải Phòng.

Để thực hiện có hiệu quả công tác tiếp công dân; tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn thư, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị phản ánh; góp phần vào sự phát triển kinh tế-xã hội, đảm bảo quốc phòng - an ninh phường Lưu Kiếm năm 2026. Ủy ban nhân dân phường Lưu Kiếm ban hành Kế hoạch công tác tiếp công dân; xử lý đơn thư, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị phản ánh trên địa bàn phường năm 2026 với những nội dung như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU:

1. Mục đích:

- Thực hiện nghiêm túc Luật Tiếp công dân năm 2013, Luật Khiếu nại năm 2011, Luật Tố cáo năm 2018; Chỉ thị số 35-CT/TW ngày 26/05/2014 của Bộ Chính trị; đảm bảo việc triển khai đồng bộ, hiệu quả trên địa bàn phường Lưu Kiếm.

- Tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức và công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị phản ánh; chủ động giải quyết các vướng mắc ngay từ cơ sở - từ Tổ dân phố, hạn chế tình trạng khiếu kiện vượt cấp, không để phát sinh đơn thư tồn đọng, kéo dài, phức tạp.

- Nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác tiếp công dân và giải quyết đơn thư; giải quyết kịp thời các vụ việc mới phát sinh; tập trung xem xét, giải quyết dứt điểm các vụ việc khiếu nại, tố cáo không để trở thành khiếu nại, tố cáo đông người, phức tạp kéo dài, tạo thành các "điểm nóng" về an ninh trật tự.

- Tiếp tục nâng cao trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan trong công tác tiếp công dân, giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

- Tăng cường phối hợp về công tác tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật nhằm nâng cao nhận thức, hiểu biết về chính sách pháp luật trong Nhân dân.

2. Yêu cầu:

- Việc tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý, giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị phản ánh của công dân phải đảm bảo kịp thời, chính xác, khách quan, đúng quy định của pháp luật và Nội quy, Quy chế về tiếp công dân.

- Thực hiện nghiêm túc tiếp công dân thường xuyên, định kỳ và đột xuất; gắn việc tiếp công dân với việc tuyên truyền chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước; xác định rõ nội dung giải quyết, hướng giải quyết, cơ quan, đơn vị giải quyết, thời hạn giải quyết theo quy định pháp luật.

- Tăng cường sự phối hợp giữa các cấp, các ngành trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị phản ánh; thực hiện đồng bộ các giải pháp để giải quyết dứt điểm khiếu nại, tố cáo đông người, phức tạp, kéo dài, vượt cấp.

- Đối với các vụ việc phức tạp, kéo dài cần tập trung xem xét và xây dựng Kế hoạch giải quyết rõ thời gian, phương pháp, thống nhất đúng trình tự, thủ tục pháp luật quy định.

II. NỘI DUNG:

1. Tuyên truyền, phổ biến pháp luật về tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị phản ánh:

- Tiếp tục thực hiện tốt công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật về khiếu nại, tố cáo, kiến nghị phản ánh; cần kết hợp giữa tuyên truyền rộng rãi và tuyên truyền cá biệt đối với địa bàn phức tạp.

- Tiếp tục tuyên truyền, triển khai thực hiện đầy đủ các nội dung chỉ đạo của Bộ Chính trị tại Chỉ thị số 35-CT/TW ngày 26/05/2014 về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo, Quyết định số 11-Qđ/TW ngày 18/02/2019 về trách nhiệm của người đứng đầu cấp ủy trong việc tiếp công dân, đối thoại trực tiếp với công dân và xử lý những phản ánh, kiến nghị của công dân; Chỉ thị số 14/CT-TTg ngày 18/05/2012 của Thủ tướng Chính phủ về chấn chỉnh và nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ về quy trình tiếp công dân; Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn phản ánh, kiến nghị, phản ánh; Thông tư 02/2025/TT-TTCP ngày 25/6/2025 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.

- Đối với những vụ việc khó khăn vướng mắc, phức tạp, liên quan đến nhiều cơ quan, phải chủ động phối hợp, đề xuất phương án giải quyết và báo cáo lãnh đạo Ủy ban nhân dân phường để chỉ đạo, giải quyết dứt điểm, không để công dân gửi đơn nhiều lần, vượt cấp. Nếu để xảy ra việc đơn thư vượt cấp chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND thành phố.

- Chủ tịch UBND phường và các công chức chuyên môn được giao nhiệm vụ giải quyết đơn thư chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND thành phố, trước pháp luật khi để xảy ra vi phạm, chậm trễ trong việc giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị phản ánh.

- Phấn đấu kết quả giải quyết các đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết đạt tỷ lệ trên 90%.

- Thực hiện nghiêm các văn bản chỉ đạo của cấp trên về giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; đồng thời, tổ chức thực hiện có hiệu quả các Quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật, Quyết định xử lý tố cáo được cấp có thẩm quyền ban hành (nếu có).

2. Theo dõi, tổng hợp, đánh giá và báo cáo kết quả giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị phản ánh:

Các phòng chuyên môn thường xuyên rà soát, tổng hợp, báo cáo kết quả việc tiếp nhận, xử lý và giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

- Chấp hành nghiêm quy định của pháp luật về chế độ thông tin, báo cáo định kỳ, đột xuất về công tác tiếp công dân, giải quyết đơn thư theo quy định tại Thông tư số 06/2025/TT-TTCP ngày 29/9/2025 của Thanh tra Chính phủ quy định chế độ thông tin báo cáo công tác thanh tra, tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo và phòng chống tham nhũng, tiêu cực.

III. KINH PHÍ THỰC HIỆN:

1. Kinh phí thực hiện cho công tác tiếp công dân; giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị phản ánh được đảm bảo bố trí từ ngân sách Nhà nước theo dự toán của UBND phường để thực hiện nhiệm vụ.

2**.** Nhiệm vụ tiếp công dân, giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị phản ánh được bố trí kinh phí từ ngân sách theo dự toán của UBND phường.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN:

1. Văn phòng HĐND và UBND phường:

- Thực hiện việc Tiếp công dân phường Lưu Kiếm theo hướng đầy đủ các phòng chuyên môn UBND phường; ban hành Quyết định phân công công chức thường xuyên tiếp công công tại Phòng Tiếp công dân UBND phường, xây dựng, sửa đổi, bổ sung Quy chế tiếp công dân, Nội quy tiếp công dân tại Phòng tiếp công dân UBND phường Lưu Kiếm.

- Tổng hợp báo cáo và đề xuất Ủy ban nhân dân phường trong việc mua sắm một số trang thiết bị phục vụ công tác tiếp công dân tại Phòng Tiếp công dân phường; theo dõi, đôn đốc các phòng chuyên môn của phường thực hiện nghiêm túc Thông báo kết luận tiếp công dân.

- Tăng cường công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trên địa bàn phường; thực hiện tốt và có hiệu quả công tác hòa giải ở cơ sở.

- Thực hiện nghiêm túc các văn bản chỉ đạo, Phiếu chuyển đơn, Thông báo tiếp công dân của UBND phường, giải quyết các vụ việc theo đúng thời gian và có báo cáo kết quả giải quyết vụ việc tới các cơ quan chức năng theo quy định.

- Thực hiện nghiêm túc, đầy đủ lịch tiếp công dân thường xuyên, định kỳ và đột xuất theo quy định:

- Chấp hành nghiêm quy định của pháp luật về chế độ thông tin, báo cáo định kỳ, đột xuất về công tác tiếp công dân, giải quyết đơn thư theo quy định tại Thông tư số 06/2025/TT-TTCP ngày 29/9/2025 của Thanh tra Chính phủ quy định chế độ thông tin báo cáo công tác thanh tra, tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo và phòng chống tham nhũng, tiêu cực.

- Bố trí công chức đi đào tạo, bồi dưỡng, nâng cao trình độ, năng lực, đạo đức công vụ đối với đội ngũ làm công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

- Thực hiện đầy đủ chế độ bồi dưỡng cho người làm công tác tiếp công dân theo Nghị quyết số 44/2025/NQ-HĐND ngày 10/12/2025 của Hội đồng nhân dân thành phố quy định chế độ bồi dưỡng đối với người làm nhiệm vụ tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại các cơ quan, đơn vị thuộc thành phố Hải Phòng.

3. Phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị:

- Phối hợp với Phòng Tiếp công dân phường trong việc đề xuất, cấp kinh phí để mua sắm một số trang thiết bị phục vụ công tác tiếp công dân trực tiếp tại Phòng Tiếp công dân UBND phường.

- Bố trí lãnh đạo và công chức chuyên môn phối hợp tiếp công dân theo Lịch tiếp công dân của lãnh đạo UBND phường khi có yêu cầu.

- Chủ động rà soát tình hình tiếp nhận, phân loại và giải quyết đơn thư của phòng Tiếp công dân; định kỳ hàng tháng báo cáo về Văn phòng HĐND và UBND phường, Phòng Tiếp công dân phường về kết quả tiếp công dân và giải quyết đơn thư.

- Chịu trách nhiệm trước Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường về kết quả tiếp công dân; giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị phản ánh.

4. Phòng Văn hoá- Xã hội:

- Phối hợp với Phòng Tiếp công dân phường trong việc đề xuất Chủ tịch UBND phường khen thưởng những tập thể, cá nhân có thành tích tốt trong giải quyết khiếu nại, tố cáo; kiên quyết xử lý những cán bộ, công chức có hành vi né tránh, đùn đẩy trách nhiệm trong giải quyết khiếu nại, tố cáo.

- Bố trí lãnh đạo và công chức chuyên môn phối hợp tiếp công dân theo Lịch tiếp công dân của lãnh đạo UBND phường khi có yêu cầu.

- Chủ động rà soát tình hình tiếp nhận, phân loại và giải quyết đơn thư của phòng; định kỳ hàng tháng báo cáo về Văn phòng HĐND và UBND phường, Phòng Tiếp công dân phường về kết quả tiếp công dân và giải quyết đơn thư.

- Chịu trách nhiệm trước Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường về kết quả tiếp công dân; giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị phản ánh.

5. Công an phường:

Chủ động xây dựng Kế hoạch ứng phó với các tình huống phức tạp; đồng thời, kiên quyết xử lý theo quy định pháp luật đối với những hành vi lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo để gây rối trật tự công cộng, chống người thi hành công vụ, xâm phạm quyền, lợi ích hợp pháp của Nhà nước, của tổ chức và của công dân.

Phân công cán bộ đầu mối chịu trách nhiệm trong công tác đảm bảo an ninh trật tự tại Phòng Tiếp công dân phường; phối hợp với Văn phòng HĐND và UBND phường và các đơn vị có liên quan xây dựng Phương án đảm bảo an ninh trật tự tại Phòng Tiếp công dân phường.

6. Đề nghị Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức chính trị-xã hội phường:

- Phối hợp với UBND phường trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị phản ánh; tuyên truyền, vận động đoàn viên, hội viên và người dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị phản ánh theo đúng quy định của pháp luật.

- Thực hiện việc giám sát, hoạt động phản biện xã hội đối với việc chấp hành các quy định pháp luật trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị phản ánh.

Trên đây là Kế hoạch công tác tiếp công dân; xử lý đơn thư, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trên địa bàn phường Lưu Kiếm năm 2026./.

Nơi nhận:
- Thanh tra thành phố Hải Phòng;
- TT Đảng uỷ; HĐND phường;
- CT, các PCT UBND phường;
- MTTQVN và các tổ chức chính trị-xã hội;
- Các Phòng thuộc UBND phường;
- Công an phường;
- Lưu: VT.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH

U.B.N.D PHƯỜNG LƯU KIẾM TP HẢI PHÒNG

Lương Thuỷ Lâm