

Số: 346 /TB-UBND

Thiên Hương, ngày 16 tháng 9 năm 2026

THÔNG BÁO

Kết luận của đồng chí Nguyễn Công Diễn, Chủ tịch UBND phường tại Hội nghị rà soát, chấn chỉnh, nâng cao trách nhiệm trong công tác tiếp công dân, xử lý đơn và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

Ngày 11 tháng 9 năm 2026, đồng chí Nguyễn Công Diễn - Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường Thiên Hương chủ trì Hội nghị rà soát, chấn chỉnh, nâng cao trách nhiệm trong công tác tiếp công dân, xử lý đơn và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh từ ngày 01/7/2025 đến ngày 11/9/2026. Tham dự Hội nghị có đồng chí Phạm Văn Hậu, Phó Chủ tịch UBND phường; đại diện các cơ quan Đảng có liên quan; lãnh đạo, công chức Phòng Xây dựng, Nông nghiệp và Môi trường, Phòng Văn hóa - Xã hội và Văn phòng HĐND và UBND phường.

Sau khi nghe Văn phòng HĐND và UBND phường báo cáo tình hình tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn; báo cáo của các phòng chuyên môn về tiến độ tham mưu giải quyết và ý kiến của các đại biểu dự Hội nghị, Chủ tịch UBND phường kết luận, chỉ đạo như sau:

1. Đánh giá chung

- Công tác tiếp công dân, tiếp nhận, phân loại và tham mưu xử lý, giải quyết đơn thời gian qua đã được các phòng, đơn vị quan tâm thực hiện. Tuy nhiên, qua rà soát cho thấy việc tham mưu giải quyết một số vụ việc còn chậm; có hồ sơ chưa xác định ngay người trực tiếp tham mưu, tiến độ và thời điểm hoàn thành; công tác phối hợp, cung cấp hồ sơ, tài liệu có thời điểm chưa kịp thời. Một số khó khăn, vướng mắc chưa được báo cáo kịp thời để Chủ tịch UBND phường chỉ đạo xử lý.

- Yêu cầu người đứng đầu các phòng, đơn vị nghiêm túc chấn chỉnh; chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND phường về tiến độ, chất lượng tham mưu thuộc lĩnh vực được giao. Không để đơn khiếu nại, tố cáo quá thời hạn giải quyết do nguyên nhân chủ quan; không để đơn kiến nghị, phản ánh chậm xử lý, trả lời so với thời hạn pháp luật chuyên ngành hoặc thời hạn được Chủ tịch UBND phường giao.

2. Nguyên tắc và căn cứ thực hiện

- Việc tiếp công dân, xử lý đơn và giải quyết khiếu nại, tố cáo thực hiện theo Luật Tiếp công dân năm 2013, Luật Khiếu nại năm 2011, Luật Tố cáo năm 2018 được sửa đổi, bổ sung bởi Luật số 136/2025/QH15; các Nghị định số 154/2026/NĐ-CP, 155/2026/NĐ-CP, 156/2026/NĐ-CP, 197/2026/NĐ-CP; Thông tư số 05/2021/TT-TTCT, Thông tư số 06/2024/TT-TTCT và các quy định pháp luật có liên quan.

- Văn phòng HĐND và UBND phường thực hiện nhiệm vụ tham mưu, phục vụ tiếp công dân; tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn; tham mưu Chủ tịch UBND

phường giao phòng, cơ quan, đơn vị phù hợp tham mưu xử lý, giải quyết; theo dõi, đôn đốc theo quy định. Các phòng, cơ quan, đơn vị được giao thực hiện việc kiểm tra, xác minh và tham mưu nội dung vụ việc theo đúng chức năng, nhiệm vụ và quyết định hoặc văn bản giao nhiệm vụ của người có thẩm quyền. Không giao Văn phòng làm thay trách nhiệm xác minh, tham mưu nội dung thuộc lĩnh vực chuyên môn của các phòng.

- Ngay khi nhận nhiệm vụ, người đứng đầu phòng, cơ quan, đơn vị được giao phải phân công cụ thể trên hệ thống quản lý văn bản, phiếu chuyển hoặc bút phê xử lý; ghi rõ lãnh đạo phụ trách, công chức trực tiếp tham mưu, nội dung công việc, sản phẩm và thời hạn hoàn thành; không tự đặt thêm thành phần hồ sơ, biểu mẫu hoặc thủ tục ngoài quy định.

- Nội dung tham mưu phải cụ thể, rõ ràng, đúng trọng tâm, có đầy đủ căn cứ pháp lý, đánh giá đúng bản chất vụ việc và đề xuất hướng xử lý cụ thể, phù hợp quy định pháp luật; không tham mưu trả lời hình thức, chung chung.

3. Phân công nhiệm vụ cụ thể

3.1. Văn phòng HĐND và UBND phường

- Chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND phường về tham mưu tổ chức tiếp công dân; tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn; tham mưu chuyển đúng cơ quan, đơn vị có trách nhiệm; theo dõi, đôn đốc, tổng hợp tiến độ giải quyết. Bảo đảm đơn được tiếp nhận, phân loại, chuyển xử lý kịp thời, không để tồn đọng tại khâu Văn phòng.

- Ngay sau khi giao xử lý, cập nhật đầy đủ ngày nhận, loại đơn, cơ quan và người được giao, thời hạn xử lý đơn hoặc thời hạn giải quyết vụ việc, tình trạng thực hiện trên hệ thống theo dõi của phường. Chậm nhất 03 ngày làm việc trước ngày hết thời hạn, chủ động cảnh báo phòng chuyên môn; trường hợp có nguy cơ chậm, quá thời hạn hoặc phát sinh vụ việc phức tạp phải báo cáo ngay Chủ tịch UBND phường để chỉ đạo, không chờ kỳ báo cáo định kỳ.

- Đối với đơn khiếu nại, tố cáo, Văn phòng tham mưu Chủ tịch UBND phường ban hành hoặc xác lập văn bản giao nhiệm vụ cho phòng, cơ quan, đơn vị phù hợp thực hiện các bước nghiệp vụ theo thẩm quyền; theo dõi, đôn đốc tiến độ nhưng không làm thay việc kiểm tra, xác minh và tham mưu nội dung thuộc trách nhiệm của đơn vị được giao. Chiều thứ Sáu hằng tuần, tổng hợp tiến độ, thời hạn và kết quả cập nhật dữ liệu của các vụ việc đang giải quyết, báo cáo Chủ tịch UBND phường.

3.2. Các phòng chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân phường

- Thủ trưởng các phòng chuyên môn chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND phường đối với các vụ việc thuộc lĩnh vực quản lý của phòng mình. Ngay khi nhận hồ sơ, phải phân công rõ 01 lãnh đạo phụ trách, 01 công chức trực tiếp tham mưu; xác định nội dung công việc, sản phẩm và tiến độ xử lý nội bộ, bảo đảm hoàn thành hồ sơ trình Chủ tịch UBND phường trong thời hạn giải quyết theo quy định của pháp luật.

- Đối với khiếu nại: kiểm tra điều kiện thụ lý; tham mưu thông báo thụ lý hoặc thông báo không thụ lý theo quy định. Khi được người giải quyết khiếu nại giao xác minh bằng văn bản, thực hiện xác minh, báo cáo kết quả xác minh; tham mưu tổ chức đối thoại theo quy định và dự thảo quyết định giải quyết khiếu nại trình Chủ tịch UBND phường xem xét, ban hành. Việc giao xác minh phải xác định rõ nội dung, thời hạn, quyền và trách nhiệm của người được giao xác minh.

- Đối với tố cáo: tham mưu kiểm tra, xác minh thông tin về người tố cáo và điều kiện thụ lý; tham mưu quyết định thụ lý hoặc văn bản không thụ lý theo quy định. Sau khi có quyết định thụ lý và văn bản giao xác minh của người giải quyết tố cáo, thực hiện xác minh đúng nội dung, phạm vi, thời hạn được giao; báo cáo kết quả xác minh, dự thảo kết luận nội dung tố cáo và văn bản xử lý theo thẩm quyền trình Chủ tịch UBND phường xem xét, quyết định.

- Đối với kiến nghị, phản ánh thuộc lĩnh vực quản lý, chủ động kiểm tra, tham mưu xử lý, trả lời theo quy định của pháp luật chuyên ngành hoặc thời hạn Chủ tịch UBND phường giao.

- Trường hợp vụ việc liên quan nhiều lĩnh vực, phòng được Chủ tịch UBND phường giao chủ trì chịu trách nhiệm tổng hợp chung; phòng phối hợp phải cung cấp đầy đủ hồ sơ, tài liệu, ý kiến trong thời hạn được yêu cầu. Mọi khó khăn, vướng mắc có khả năng ảnh hưởng tiến độ phải báo cáo ngay khi phát sinh qua Văn phòng HĐND và UBND phường để Chủ tịch UBND phường chỉ đạo; không chờ đến khi hết thời hạn giải quyết.

- Sau khi hoàn thành việc tham mưu giải quyết, xử lý hoặc trả lời vụ việc, các phòng chuyên môn phải kịp thời gửi kết quả và tài liệu liên quan về Văn phòng HĐND và UBND phường để cập nhật, theo dõi, tổng hợp, báo cáo và cập nhật dữ liệu theo quy định; bảo đảm bí mật nhà nước, bí mật thông tin người tố cáo và bảo vệ dữ liệu cá nhân.

3.3. Công an phường

- Phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan nắm tình hình; thực hiện các biện pháp bảo đảm an ninh, trật tự theo chức năng trong quá trình tiếp công dân, xác minh, đối thoại, công bố và tổ chức thực hiện kết quả giải quyết vụ việc khi được giao.

- Chủ động tham mưu, triển khai các biện pháp phòng ngừa, xử lý tình huống về an ninh, trật tự theo thẩm quyền; không để bị động, bất ngờ hoặc phát sinh vụ việc phức tạp về an ninh, trật tự trên địa bàn.

3.4. Trung tâm Phục vụ hành chính công

- Tăng cường công khai, minh bạch trong tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính; phối hợp với các phòng chuyên môn kịp thời xử lý các vướng mắc phát sinh, góp phần hạn chế kiến nghị, phản ánh liên quan đến thủ tục hành chính.

- Theo dõi, đôn đốc tiến độ xử lý, cập nhật tình trạng hồ sơ thủ tục hành chính; kịp thời thông tin, giải thích, hướng dẫn cho người dân, hạn chế phát sinh kiến nghị, phản ánh, khiếu nại liên quan đến việc giải quyết thủ tục hành chính.

3.5. Các cơ quan, đơn vị có liên quan

Người đứng đầu cơ quan, đơn vị được yêu cầu phối hợp chịu trách nhiệm cung cấp đầy đủ, chính xác, kịp thời hồ sơ, tài liệu, thông tin thuộc phạm vi quản lý và cử người có trách nhiệm tham gia làm việc, xác minh khi có yêu cầu của người có thẩm quyền hoặc cơ quan, đơn vị được giao chủ trì. Trường hợp chưa thể đáp ứng đúng thời hạn phải báo cáo ngay lý do và thời điểm hoàn thành cho cơ quan chủ trì để tổng hợp, báo cáo Chủ tịch UBND phường.

4. Lập, quản lý và lưu trữ hồ sơ giải quyết khiếu nại, tố cáo

- Việc giải quyết khiếu nại, tố cáo phải được lập thành hồ sơ. Hồ sơ giải quyết khiếu nại thực hiện theo Điều 34 Luật Khiếu nại; hồ sơ giải quyết vụ việc tố cáo thực hiện theo Điều 39 Luật Tố cáo; việc lập, quản lý, nộp lưu hồ sơ thực hiện theo Thông tư số 06/2024/TT-TTCT và pháp luật về văn thư, lưu trữ. Hồ sơ phải được sắp xếp, đánh số theo đúng quy định; việc quản lý, lưu trữ, khai thác, sử dụng hồ sơ tố cáo phải bảo đảm bí mật thông tin về người tố cáo. Thông tin, dữ liệu về quá trình xử lý, giải quyết phải được cập nhật kịp thời trên Cơ sở dữ liệu quốc gia theo Nghị định số 197/2026/NĐ-CP.

- Các phòng, cơ quan, đơn vị được giao chủ trì xác minh, tham mưu giải quyết đơn chịu trách nhiệm tổ chức lập, thu thập, cập nhật, kiểm tra, hoàn thiện và quản lý hồ sơ trong quá trình giải quyết. Việc bàn giao, nộp lưu hồ sơ sau khi kết thúc vụ việc thực hiện theo Điều 17, Điều 18 Thông tư số 06/2024/TT-TTCT và pháp luật về lưu trữ; hồ sơ được nộp vào lưu trữ hiện hành của cơ quan, đơn vị có trách nhiệm quản lý hồ sơ theo quy định.

- Văn phòng HĐND và UBND phường thực hiện hướng dẫn, theo dõi việc lập, nộp lưu hồ sơ thuộc phạm vi quản lý của UBND phường theo quy định và không thay phòng chuyên môn chịu trách nhiệm về tính đầy đủ, chính xác, hợp pháp của tài liệu nghiệp vụ do phòng chuyên môn tạo lập.

5. Rà soát, xử lý dứt điểm các vụ việc tồn đọng

- Trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày ban hành Thông báo này, Trưởng các phòng chuyên môn, Phó Trưởng phòng phụ trách và người đứng đầu đơn vị đang được giao giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh phải rà soát toàn bộ vụ việc tiếp nhận từ ngày 01/7/2025 đến ngày ban hành Thông báo này mà chưa kết thúc; xác định rõ loại vụ việc, thẩm quyền, tình trạng xử lý, lãnh đạo phụ trách, công chức trực tiếp tham mưu, công việc đã thực hiện, công việc còn lại, thời hạn theo quy định, nguyên nhân chậm (nếu có) và ngày dự kiến hoàn thành; gửi Văn phòng HĐND và UBND phường tổng hợp, báo cáo Chủ tịch, Phó Chủ tịch UBND phường.

- Đối với vụ việc đã quá hạn hoặc có nguy cơ quá hạn, Trưởng các phòng, đơn vị phải báo cáo ngay nguyên nhân, trách nhiệm, biện pháp khắc phục và thời

điểm hoàn thành; ưu tiên xử lý dứt điểm, không để phát sinh thêm vụ việc quá thời hạn do nguyên nhân chủ quan.

6. Tổ chức thực hiện

- Giao các đồng chí Phó Chủ tịch UBND phường phụ trách lĩnh vực tăng cường công tác lãnh đạo, chỉ đạo và chủ trì giải quyết các đơn thư tồn đọng, kéo dài và kịp thời báo cáo Chủ tịch UBND phường.

- Giao Chánh Văn phòng HĐND và UBND phường, Phó Chánh Văn phòng phụ trách lĩnh vực theo dõi, đôn đốc việc thực hiện Thông báo này; tổng hợp tiến độ, cảnh báo thời hạn và kịp thời báo cáo Chủ tịch, Phó Chủ tịch UBND phường.

- Thủ trưởng các phòng, đơn vị chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND phường về việc phân công đúng người, đúng việc, đúng thẩm quyền; bảo đảm tiến độ, chất lượng tham mưu, thời hạn giải quyết đơn và việc lập, nộp lưu hồ sơ thuộc trách nhiệm của đơn vị.

- Kết quả, tiến độ và chất lượng tham mưu xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh là căn cứ xem xét, đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ của người đứng đầu và công chức được giao nhiệm vụ theo quy định. Trường hợp trễ chậm, quá thời hạn do nguyên nhân chủ quan hoặc không kịp thời báo cáo khó khăn, vướng mắc thì người đứng đầu cơ quan, đơn vị và cá nhân được giao trực tiếp phải chịu trách nhiệm theo quy định.

Thừa lệnh Chủ tịch UBND phường, Văn phòng HĐND và UBND thông báo đề các phòng, cơ quan, đơn vị liên quan biết và nghiêm túc thực hiện./.

Nơi nhận:

- TTĐU, TT.HĐND phường;
- Chủ tịch, các PCT UBND phường;
- Các phòng, cơ quan, đơn vị liên quan;
- Lưu: VT, VP.

**TL. CHỦ TỊCH
CHÁNH VĂN PHÒNG**



[Handwritten signature in blue ink]

Nguyễn Hồng Tuyên