

Số: /KH-UBND

Đào Viên, ngày tháng 5 năm 2026

KẾ HOẠCH

Triển khai thực hiện Chỉ thị số 07-CT/TU ngày 10/02/2026 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

Thực hiện Kế hoạch số 141/KH-UBND, ngày 29/4/2026 của UBND tỉnh Bắc Ninh, về việc triển khai thực hiện Chỉ thị số 07-CT/TU ngày 10/02/2026 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy và Kế hoạch số 14-KH/ĐU ngày 11/3/2026 của Đảng ủy UBND tỉnh về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh (sau đây viết tắt là Chỉ thị số 07-CT/TU). UBND phường ban hành Kế hoạch triển khai thực hiện như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Các cấp, các ngành, các cơ quan, đơn vị tổ chức quán triệt và cụ thể hóa Chỉ thị số 07-CT/TU của Ban Thường vụ Tỉnh ủy về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh phù hợp với tình hình thực tế của địa phương, cơ quan, đơn vị, gắn với triển khai thực hiện nghiêm túc các quy định của Đảng, pháp luật của Nhà nước về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo gắn với triển khai thực hiện Chỉ thị 01/CT-UBND ngày 29/7/2025 của Chủ tịch UBND tỉnh về tăng cường công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo trên địa bàn Tỉnh.

2. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị thuộc UBND phường, Chủ tịch UBND thực hiện nghiêm việc tiếp công dân, giải quyết dứt điểm ngay những đơn thư mới phát sinh, đồng thời tập trung cao giải quyết các vụ việc khiếu nại, tố cáo tồn đọng, phức tạp kéo dài trên địa bàn. Phát huy vai trò, trách nhiệm người đứng đầu cấp ủy, chính quyền các cấp, MTTQ và các tổ chức chính trị - xã hội, các cơ quan, đơn vị, địa phương đảm bảo phù hợp với tình hình, chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn theo quy định. Quá trình tổ chức thực hiện phải có sự phối hợp chặt chẽ giữa các cấp ủy, các cơ quan, đơn vị, địa phương gắn với việc tăng cường công tác kiểm tra, giám sát, kiểm điểm, đánh giá đảm bảo việc triển khai đúng yêu cầu, tiến độ đã được đề ra.

II. NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP

1. Tăng cường sự lãnh đạo, chỉ đạo của cả hệ thống chính trị đối với công tác tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo

- Các cơ quan, đơn vị tập trung thực hiện nghiêm việc tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của dân, bảo đảm an ninh, trật tự, an toàn tuyệt đối phục vụ các sự kiện quan trọng của đất nước và địa phương; các

nội dung khiếu nại, tố cáo liên quan đến nhân sự bầu cử đại biểu Quốc hội khóa XVI và đại biểu HĐND các cấp nhiệm kỳ 2026-2031.

- Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị thuộc UBND phường và Chủ tịch UBND triển khai, quán triệt, thực hiện nghiêm túc Chỉ thị số 07-CT/TU các chủ trương của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước về công tác tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo như: Chỉ thị số 35-CT/TW ngày 26/5/2014 của Bộ Chính trị về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác tiếp dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo; Quy định số 11-QĐi/TW ngày 18/02/2019 của Bộ Chính trị về trách nhiệm của người đứng đầu cấp ủy trong việc tiếp dân, đối thoại trực tiếp với dân và xử lý những phản ánh, kiến nghị của người dân; Chỉ thị số 14/CT-TTg ngày 18/5/2012 của Thủ tướng Chính phủ về chấn chỉnh và nâng cao hiệu quả công tác tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; Luật Tiếp công dân năm 2013, Luật Khiếu nại năm 2011, Luật Tố cáo năm 2018, các văn bản hướng dẫn thi hành. *Tập trung lãnh đạo, chỉ đạo và thực hiện tốt công tác tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; xác định đây là nhiệm vụ chính trị quan trọng, thường xuyên với phương châm: Giải quyết dứt điểm, hết thẩm quyền, hết trách nhiệm, thấu tình, đạt lý vụ việc để yên dân và ổn định tình hình; xử lý nghiêm các sai phạm phát hiện qua giải quyết đơn, thư; chuyển ngay các vụ việc có dấu hiệu phạm tội sang cơ quan điều tra; thực hiện nghiêm túc việc công khai kết quả giải quyết theo quy định của pháp luật. Các quyết định, kết luận giải quyết vụ việc phải được thiết lập thành hồ sơ để theo dõi, đôn đốc và tổ chức thi hành nghiêm túc.*

- Tăng cường sự phối hợp giữa các cơ quan, đơn vị thuộc UBND phường trong công tác tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; thực hiện tốt công tác hòa giải ở cơ sở gắn với công tác dân vận chính quyền, tuyên truyền, vận động Nhân dân chấp hành tốt chủ trương của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước, pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

Tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra, giám sát trong việc thực hiện các quy định của pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo. Tiến hành kiểm tra dấu hiệu vi phạm, giám sát chuyên đề và thanh tra, kiểm tra đột xuất đối với cơ quan, đơn vị có kết quả giải quyết đơn thuộc thẩm quyền thấp và để phức tạp tình hình, phát sinh nhiều đơn thư vượt cấp, khiếu kiện phức tạp.

Xây dựng cơ chế phối hợp, thông tin kết quả tiếp dân (thường xuyên, định kỳ), tiếp nhận và xử lý đơn thư, giải quyết khiếu nại, tố cáo giữa cơ quan Đảng, cơ quan hành chính Nhà nước, cơ quan tư pháp, các tổ chức chính trị - xã hội trong việc để khắc phục tình trạng chông chéo, đùn đẩy trách nhiệm; Thực hiện nghiêm trách nhiệm tham gia tố tụng, làm tốt công tác thi đua khen thưởng và tăng cường công tác tuyên truyền, phổ biến, giáo dục, pháp luật về tiếp công dân, khiếu nại, tố cáo.

2. Nâng cao trách nhiệm của người đứng đầu chính quyền, cơ quan, đơn vị trong công tác tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo

- Chủ tịch UBND phường trực tiếp lãnh đạo, chỉ đạo và chịu trách nhiệm về công tác tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo trong phạm vi địa bàn, lĩnh vực phụ trách; gắn nội dung kiểm điểm, đánh giá tình hình tiếp dân, giải quyết khiếu

nại, tố cáo vào các hội nghị giao ban thường kỳ của đơn vị. Chỉ đạo, giải quyết đến cùng vụ việc, không đùn đẩy lên cấp trên hoặc chuyển cơ quan khác trái quy định; không được lấy lý do về thẩm quyền, thủ tục để thoái thác. Chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND tỉnh về kết quả công tác tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, nhất là khi để xảy ra mất ổn định chính trị, trật tự an toàn xã hội do công tác tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo. Lấy hiệu quả, chất lượng công tác tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo là một tiêu chí đánh giá năng lực, kết quả công tác, xếp loại cán bộ cuối năm hoặc cuối nhiệm kỳ. Người đứng đầu vi phạm quy định của Đảng, pháp luật của Nhà nước về tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo sẽ bị xem xét xử lý theo quy định, đồng thời chịu trách nhiệm về tính chính xác, khách quan, kịp thời, đúng luật của kết quả giải quyết khiếu nại, tố cáo (cả khi phân công cho cấp phó); chỉ đạo thi hành nghiêm quyết định xử lý.

- Trực tiếp lãnh đạo, chỉ đạo nâng cao chất lượng công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; bố trí địa điểm, điều kiện để tiếp công dân; thực hiện nghiêm việc tiếp công dân định kỳ theo quy định, việc tiếp xúc đối thoại với công dân; chủ động tổ chức tiếp công dân đột xuất khi cần thiết; chỉ đạo, giải quyết vụ việc ngay từ khi mới phát sinh. Khi phát sinh khiếu nại, tố cáo đông người, phức tạp, người đứng đầu cấp ủy, chính quyền, cơ quan, tổ chức trực tiếp chỉ đạo làm rõ nội dung, nguyên nhân, xem xét toàn diện các khía cạnh pháp lý và thực tiễn; tổ chức đối thoại công khai với người khiếu kiện để giải quyết sát thực tế, thấu tình, đạt lý, đúng quy định, nhất là những vụ việc có nguy cơ hình thành “điểm nóng” và trong thời gian diễn ra các sự kiện chính trị quan trọng của đất nước, của địa phương.

3. Nâng cao chất lượng công tác tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo

- Chủ tịch UBND phường xây dựng, công khai, thực hiện nghiêm lịch tiếp dân; bố trí thành phần, địa điểm, điều kiện tốt nhất để phục vụ công tác tiếp dân theo quy định. Không bố trí lịch họp cơ quan, đơn vị phụ trách, lịch làm việc cá nhân trong ngày tiếp dân định kỳ. Chỉ đạo thực hiện nghiêm các thông báo tiếp dân, xử lý kịp thời các đơn thư tiếp nhận tại phiên tiếp dân.

- Làm tốt công tác nắm và dự báo tình hình khiếu nại, tố cáo của công dân để có biện pháp chủ động phòng ngừa khiếu kiện, trọng tâm là tăng cường lãnh đạo, chỉ đạo, nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước trên các lĩnh vực, nhất là đất đai, quy hoạch, trật tự xây dựng và thực hiện tốt quy chế dân chủ trong công tác giải phóng mặt bằng. Khi có đơn thư liên quan đến công tác thu hồi đất, giải phóng mặt bằng, cơ quan đơn vị được giao nhiệm vụ giải quyết phải chủ động rà soát lại toàn bộ trình tự thủ tục, bảo đảm tuân thủ quy trình, đúng quy định; trường hợp phát hiện vi phạm ở khâu nào sẽ xem xét trách nhiệm các tập thể cá nhân liên quan.

- Thường xuyên rà soát, nắm chắc tiến độ giải quyết đơn thuộc thẩm quyền để tập trung lãnh đạo, chỉ đạo, nhất là đơn thư do cơ quan cấp trên, cơ quan báo chí chuyển đến. Không để tình trạng chậm, muộn, tuyệt đối không để sót việc, không để quá thời hạn giải quyết và thời hạn báo cáo. Không để tình trạng giải quyết khiếu nại, tố cáo bằng công văn và tình trạng giải quyết lần đầu bị sửa đổi, hủy bỏ.

- Tập trung chỉ đạo giải quyết ngay từ cơ sở đối với đơn thư phát sinh mới, nâng cao chất lượng phân loại và xử lý, không để sai sót, chậm, muộn; thực hiện

nghiêm văn bản chuyên đơn, giao việc, chỉ đạo, đôn đốc của cấp trên và báo cáo đúng thời gian yêu cầu (chưa hoàn thành thì báo cáo tiến độ); trường hợp cần hướng dẫn, trao đổi cơ quan liên quan thì thực hiện bằng văn bản. Người đứng đầu cơ quan, đơn vị và Chủ tịch UBND phường trực tiếp đối thoại khi giải quyết khiếu nại, trực tiếp giải quyết tố cáo thuộc thẩm quyền, gắn với tuyên truyền, vận động, hòa giải, thuyết phục trong quá trình giải quyết. Trường hợp đơn không thuộc thẩm quyền thì hướng dẫn, giải thích tận tình để tổ chức, cá nhân gửi đơn đến đúng cơ quan có thẩm quyền xem xét, giải quyết hoặc tiếp nhận, chuyển đơn cho cơ quan có thẩm quyền xem xét, giải quyết

- Chủ tịch UBND phường rà soát, thống kê đầy đủ đơn thư tồn đọng trên địa bàn và có kế hoạch giải quyết cụ thể, đối với vụ việc phức tạp kéo dài phải làm rõ nội dung, nguyên nhân, xem xét toàn diện các khía cạnh pháp lý và thực tiễn; tổ chức đối thoại công khai với người khiếu kiện để giải quyết sát thực tế sự việc, thấu tình, đạt lý; hằng quý tổng hợp báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh và báo cáo, đề xuất giải pháp xin ý kiến chỉ đạo tháo gỡ vướng mắc đối với các vụ việc phức tạp kéo dài. Nếu đơn thư tồn đọng nhiều thì xây dựng chiến dịch, kế hoạch cao điểm giải quyết; thành lập tổ công tác để chỉ đạo tổng thể hoặc một vài vụ việc cụ thể trong đợt cao điểm. Kiên quyết xử lý các hành vi tư vấn, kích động khiếu kiện trái pháp luật hoặc lợi dụng việc khiếu kiện để gây rối, làm ảnh hưởng đến an ninh, trật tự; đồng thời xem xét trách nhiệm người đứng đầu nếu để vụ việc từ đơn giản trở thành phức tạp, kéo dài.

- Với vụ việc đã giải quyết hết thẩm quyền, đúng quy định, không có tình tiết mới và đã kết hợp tuyên truyền, vận động nhưng công dân vẫn tiếp tục khiếu nại, tố cáo; các vụ việc thi hành theo bản án đã có hiệu lực pháp luật thì thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, Chủ tịch UBND phường chủ động rà soát lại một lần nữa, nếu việc giải quyết là đúng và chặt chẽ thì ban hành văn bản chấm dứt việc giải quyết theo quy định; đồng thời, chủ trì, phối hợp với MTTQ và các đoàn thể cùng cấp xây dựng kế hoạch tuyên truyền, công khai nội dung, kết quả, quá trình giải quyết vụ việc tại nơi công dân khiếu kiện cư trú, nhằm tạo sự đồng thuận (trừ nội dung tố cáo).

- Công an tăng cường tham gia vào việc giải quyết khiếu nại, tố cáo. Thực hiện đồng bộ các biện pháp nghiệp vụ, chủ động nắm bắt tình hình, bảo đảm an ninh, trật tự tại Trụ sở Tiếp dân; kịp thời phát hiện, ngăn chặn, xử lý các trường hợp lợi dụng quyền tự do dân chủ để lôi kéo, kích động người khiếu nại, tố cáo gây mất trật tự công cộng.

4. Rà soát, giải quyết và xử lý vụ việc đông người, phức tạp, kéo dài

- Người đứng đầu các cấp, các ngành tập trung giải quyết các vụ việc đông người, phức tạp, kéo dài theo chỉ đạo, hướng dẫn của cấp trên và chủ động rà soát, xử lý các vụ việc phức tạp phát sinh theo lĩnh vực, địa bàn; trong đó xây dựng kế hoạch, lộ trình, thời hạn giải quyết và phân công trách nhiệm phụ trách đối với từng vụ việc cụ thể.

- Quá trình giải quyết phải thực hiện tốt nội dung sau: làm rõ nội dung, nguyên nhân phát sinh vụ việc; xem xét toàn diện các khía cạnh pháp lý, gắn với tuyên truyền, vận động, gỡ gỡ, đối thoại và có phương án, biện pháp xử lý linh hoạt, phù hợp với

thực tiễn, không để vụ việc phát sinh thành “điểm nóng”; thực hiện công khai kết quả kiểm tra, rà soát vụ việc tại nơi cư trú của công dân, tạo sự đồng thuận trong Nhân dân (*thành phần công khai phải có: cấp giải quyết, cấp dưới của cấp giải quyết, UBMTTQ Việt Nam cấp xã, các đoàn thể cấp xã và các tổ chức, cá nhân có liên quan*); phối hợp với các cơ quan báo, đài để tuyên truyền, đưa tin về kết quả giải quyết, đồng thời thông báo đến cơ quan, đơn vị có liên quan để phối hợp theo dõi, phục vụ việc xử lý đơn và thống nhất trả lời công dân.

5. Tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra, giám sát

- Tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra đối với người đứng đầu trong việc thực hiện các quy định của pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; chủ động thanh tra, kiểm tra đột xuất đối với địa phương, đơn vị phát sinh nhiều đơn, thư vượt cấp, để xảy ra khiếu kiện phức tạp, đồng thời xem xét, xử lý nghiêm trách nhiệm đối với các tập thể, cá nhân để xảy ra vi phạm trong công tác tiếp công dân, giải quyết đơn thư, khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Lấy kết quả, chất lượng công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo là tiêu chí đánh giá xếp loại cán bộ, đảng viên, người đứng đầu hằng năm và làm chỉ tiêu xét thi đua khen thưởng, giới thiệu, đề bạt, bổ nhiệm cán bộ.

- Phối hợp với Mặt trận tổ quốc và các tổ chức chính trị - xã hội tăng cường tuyên truyền, vận động, thuyết phục nhân dân thực hiện pháp luật về khiếu nại, tố cáo; chấp hành quyết định giải quyết khiếu nại, tố cáo có hiệu lực pháp luật; tích cực tham gia hoà giải, đối thoại công dân chấm dứt khiếu nại, tố cáo không đúng, giảm thiểu tranh chấp, đơn thư từ cơ sở.

6. Đào tạo, bồi dưỡng, nâng cao năng lực đội ngũ cán bộ, công chức làm công tác tiếp dân, xử lý đơn và tham mưu giải quyết khiếu nại, tố cáo

- Chủ tịch UBND phân công cán bộ, công chức, viên chức làm công tác tiếp dân, xử lý đơn và tham mưu giải quyết khiếu nại, tố cáo phải có phẩm chất đạo đức tốt, tinh thông nghiệp vụ, có khả năng hướng dẫn, giải thích, thuyết phục để công dân hiểu và chấp hành đúng pháp luật. Thực hiện nghiêm việc chế độ, chính sách theo quy định đối với cán bộ được phân công tiếp dân, đề xuất khen thưởng kịp thời đối với cán bộ, công chức, viên chức có thành tích xuất sắc trong thực hiện nhiệm vụ tiếp dân, xử lý đơn và tham mưu giải quyết khiếu nại, tố cáo.

7. Tăng cường cơ sở vật chất, đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin, áp dụng chuyển đổi số trong công tác tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo

- Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị phân công cán bộ, công chức có phẩm chất đạo đức tốt, am hiểu pháp luật, tinh thông nghiệp vụ và có khả năng hướng dẫn, giải thích, thuyết phục công dân hiểu và chấp hành đúng pháp luật làm công tác tiếp công dân, tham mưu xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo. Tổ chức tập huấn bồi dưỡng, nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ cho cán bộ làm công tác tiếp công dân, tham mưu, giải quyết đơn, thư khiếu nại, tố cáo đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ. Bố trí đảm bảo trang thiết bị đối với phòng tiếp công dân và đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin, phấn đấu đến năm 2027 các cơ quan đơn vị có đủ trang thiết bị đáp ứng việc tiếp công dân trực tuyến.

- Thực hiện nghiêm việc công khai kết quả giải quyết khiếu nại, tố cáo trên Cổng thông tin điện tử. Xây dựng cơ sở dữ liệu quản lý, theo dõi công tác tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, đảm bảo kết nối, liên thông giữa các cơ quan, đơn vị trong phạm vi toàn phường và trong hệ thống chính trị.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Chủ tịch UBND căn cứ Chỉ thị số 07-CT/TU và kế hoạch này để xây dựng, ban hành kế hoạch triển khai thực hiện nhiệm vụ của đơn vị mình, đồng thời triển khai thực hiện, quán triệt nội dung của Nghị quyết và kế hoạch tới toàn thể cán bộ, công chức, viên chức, người lao động trong đơn vị mình và toàn thể nhân dân địa phương.

1. Văn phòng HĐND và UBND phường

Tăng cường tham mưu Chủ tịch UBND phường ban hành các văn bản lãnh đạo, chỉ đạo để nâng cao chất lượng, hiệu quả trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo trên địa bàn tỉnh; thường xuyên theo dõi và nắm chắc tình hình khiếu kiện trên địa bàn tỉnh; hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc các cơ quan, đơn vị thực hiện tốt công tác tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo, thi hành các Quyết định, Kết luận giải quyết khiếu nại, tố cáo; chỉ đạo thực hiện nghiêm túc, hiệu quả các cuộc thanh tra, kiểm tra trách nhiệm theo kế hoạch và các cuộc đột xuất; quan tâm tập huấn, bồi dưỡng cho đội ngũ cán bộ, công chức trực tiếp làm công tác tiếp công dân, xử lý đơn và tham mưu giải quyết khiếu nại, tố cáo; tham mưu Chủ tịch UBND phường có văn bản phê bình, yêu cầu kiểm điểm, xử lý trách nhiệm đối với người đứng đầu các cơ quan, đơn vị thiếu trách nhiệm trong công tác tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo. Thực hiện các nhiệm vụ được giao tại Chỉ thị số 07-CT/TU ngày 10/02/2026 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy.

2. Trung tâm Cung ứng dịch vụ sự nghiệp công

Thực hiện việc hướng dẫn các cơ quan, đơn vị, tổ dân phố tuyên truyền, phổ biến sâu rộng trong các tầng lớp nhân dân và doanh nghiệp, công chức, viên chức nội dung Chỉ thị bằng các hình thức phù hợp sát với thực tế tại địa phương.

Trên đây là Kế hoạch thực hiện Chỉ thị số 07-CT/TU ngày 10/02/2026 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trên địa bàn phường Đào Viên./

Nơi nhận:

- Thanh tra tỉnh (để b/c);
- TT Đảng ủy, HĐND phường (để b/c);
- Chủ tịch, các PCT UBND phường;
- Các phòng, ban, ngành, trường học thuộc phường (để t/h);
- UBMTTQ, các tổ chức CT-XH phường (để p/h);
- Công an phường (để p/h);
- Cổng Thông tin điện tử phường;
- Lưu: VT.

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Nguyễn Đình Vinh