

Số: /KH-UBND

Nhân Hòa, ngày tháng 6 năm 2026

## KẾ HOẠCH

**Thực hiện Kế hoạch của UBND tỉnh Bắc Ninh về triển khai Kế hoạch số 1236/KH-TTTP ngày 29/4/2026 của Thanh tra Chính phủ thực hiện Kết luận số 107-KL/TW ngày 24/12/2024 của Bộ Chính trị về tiếp tục tăng cường sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

Thực hiện Kế hoạch 193/KH-UBND ngày 27/5/2026 của UBND tỉnh Bắc Ninh về thực hiện Kế hoạch số 1236/KH-TTTP ngày 29/4/2026 của Thanh tra Chính phủ về thực hiện Kết luận số 107-KL/TW, ngày 24/12/2024 của Bộ Chính trị về tiếp tục tăng cường sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh (sau đây viết tắt là Kế hoạch số 1236/KH-TTTP); Chủ tịch UBND phường Nhân Hòa ban hành Kế hoạch triển khai thực hiện như sau:

### I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

#### 1. Mục đích

Thực hiện nghiêm túc Kết luận số 107-KL/TW ngày 24/12/2024 của Bộ Chính trị; Kế hoạch số 1236/KH-TTTP ngày 29/4/2026 của Thanh tra Chính phủ và các văn bản chỉ đạo của Tỉnh 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; tạo sự chuyển biến mạnh mẽ về nhận thức, trách nhiệm và hành động của đội ngũ cán bộ, công chức, nhất là người đứng đầu trong thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước; bảo đảm quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân theo quy định của pháp luật; giải quyết kịp thời, đúng quy định các vụ việc phát sinh ngay từ cơ sở, hạn chế tối đa tình trạng đơn thư tồn đọng, kéo dài, khiếu kiện đông người, vượt cấp, góp phần giữ vững an ninh chính trị, trật tự an toàn xã hội trên địa bàn phường.

Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin, chuyên đổi số trong công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư và giải quyết khiếu nại, tố cáo; từng bước nâng cao chất lượng phục vụ Nhân dân, xây dựng nền hành chính công khai, minh bạch, hiện đại, hoạt động hiệu lực, hiệu quả.

## **2. Yêu cầu**

Việc triển khai thực hiện phải được tiến hành đồng bộ, thường xuyên, nghiêm túc, gắn với việc thực hiện nhiệm vụ chính trị của địa phương và trách nhiệm của từng cơ quan, bộ phận chuyên môn, cán bộ, công chức được giao nhiệm vụ.

Người đứng đầu cơ quan, đơn vị phải trực tiếp lãnh đạo, chỉ đạo và chịu trách nhiệm trước Đảng ủy, UBND phường về kết quả thực hiện công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc lĩnh vực được phân công phụ trách.

Các vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh phải được tiếp nhận, phân loại, xử lý, giải quyết kịp thời, đúng trình tự, thủ tục, thẩm quyền theo quy định của pháp luật; bảo đảm khách quan, công khai, minh bạch, đúng pháp luật, hợp tình, hợp lý.

Tăng cường công tác phối hợp giữa các bộ phận chuyên môn, Công an phường, Mặt trận Tổ quốc, các tổ chức chính trị - xã hội và các Tổ dân phố trong nắm tình hình, hòa giải, đối thoại và giải quyết các vụ việc phát sinh ngay từ cơ sở.

## **II. NỘI DUNG THỰC HIỆN**

### **1. Tuyên truyền, phổ biến các chủ trương, quy định của Đảng và pháp luật của Nhà nước**

Tổ chức quán triệt, tuyên truyền Chỉ thị số 35-CT/TW ngày 26/5/2014; Kết luận số 107-KL/TW ngày 24/12/2024; Quy định số 11-QĐi/TW ngày 18/02/2019; Kết luận số 215-KL/TW ngày 23/11/2025 của Bộ Chính trị.

Tuyên truyền Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo và các văn bản hướng dẫn thi hành.

Lồng ghép tuyên truyền tại các hội nghị, cuộc họp khu dân cư, sinh hoạt đoàn thể và trên hệ thống truyền thanh cơ sở. Công thông tin điện tử và các nền tảng số của địa phương nhằm nâng cao nhận thức, ý thức chấp hành pháp luật của cán bộ, đảng viên và Nhân dân.

Kịp thời thông tin, tuyên truyền các kết quả giải quyết những vụ việc nổi cộm, phức tạp; biểu dương các tập thể, cá nhân thực hiện tốt và phê phán các hành vi lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo để gây mất an ninh, trật tự.

### **2. Nâng cao trách nhiệm người đứng đầu trong công tác tiếp công dân**

Chủ tịch UBND phường thực hiện nghiêm chế độ tiếp công dân định kỳ, đột xuất theo quy định của Luật Tiếp công dân và các quy định của Đảng; trực tiếp đối thoại với công dân đối với các vụ việc phức tạp, kéo dài hoặc có nguy cơ phát sinh điểm nóng.

Chỉ đạo giải quyết kịp thời các kiến nghị, phản ánh chính đáng của công dân; chủ động kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện các quyết định giải quyết khiếu nại, kết luận nội dung tố cáo đã có hiệu lực pháp luật.

Xác định rõ trách nhiệm của từng cán bộ, công chức trong tham mưu giải quyết vụ việc; kiên quyết xử lý hoặc đề nghị xử lý đối với các trường hợp thiếu trách nhiệm, né tránh, đùn đẩy, chậm giải quyết hoặc giải quyết không đúng quy định của pháp luật.

### **3. Nâng cao chất lượng công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư**

Thực hiện nghiêm túc việc tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn thư; bảo đảm mọi đơn thư của công dân đều được xem xét, xử lý đúng trình tự, thủ tục và thẩm quyền theo quy định.

Tăng cường công tác hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng quy định; hạn chế tình trạng gửi đơn vượt cấp, gửi nhiều nơi, gửi đơn không đúng thẩm quyền.

Chủ động theo dõi, đôn đốc việc giải quyết các vụ việc thuộc thẩm quyền; không để xảy ra tình trạng tồn đọng, kéo dài gây bức xúc trong Nhân dân.

Thường xuyên rà soát các vụ việc đã giải quyết nhưng công dân vẫn tiếp tục kiến nghị, phản ánh để có biện pháp tuyên truyền, vận động, giải thích, đối thoại phù hợp.

### **4. Chủ động rà soát, giải quyết các vụ việc ngay từ cơ sở**

Tăng cường nắm bắt tình hình địa bàn, nhất là các lĩnh vực dễ phát sinh khiếu kiện như đất đai, giải phóng mặt bằng, trật tự xây dựng, môi trường, chính sách xã hội.

Phát huy vai trò của các tổ hòa giải ở cơ sở, Ban công tác Mặt trận, các tổ chức đoàn thể trong công tác hòa giải, vận động, thuyết phục công dân; giải quyết kịp thời các mâu thuẫn, tranh chấp ngay từ khi mới phát sinh.

Chủ động xây dựng phương án xử lý đối với các vụ việc đông người, phức tạp, kéo dài; không để phát sinh điểm nóng về an ninh trật tự trên địa bàn.

### **5. Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số**

Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý, theo dõi, cập nhật và lưu trữ hồ sơ tiếp công dân, xử lý đơn thư.

Thực hiện số hóa hồ sơ, tài liệu liên quan đến công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo; bảo đảm dữ liệu được cập nhật đầy đủ, chính xác và khai thác hiệu quả.

Triển khai thực hiện hiệu quả mô hình tiếp công dân trực tuyến theo chỉ đạo của tỉnh; tạo điều kiện thuận lợi cho người dân tiếp cận các dịch vụ hành chính công.

### **7. Nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ làm công tác tiếp công dân**

Phân công cán bộ có phẩm chất đạo đức, năng lực chuyên môn và kỹ năng giao tiếp phù hợp thực hiện nhiệm vụ.

Tạo điều kiện cho cán bộ tham gia các lớp tập huấn, bồi dưỡng nghiệp vụ. Kịp thời biểu dương, khen thưởng các tập thể, cá nhân có thành tích xuất sắc.

### **III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **1. Văn phòng HĐND và UBND phường**

Chủ trì tham mưu UBND phường triển khai thực hiện Kế hoạch; tham mưu Chủ tịch UBND phường thực hiện công tác tiếp công dân định kỳ, đột xuất theo quy định; tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền.

Theo dõi, đôn đốc các phòng chuyên môn, các bộ phận liên quan trong việc giải quyết đơn thư; tổng hợp tình hình, kết quả thực hiện công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; tham mưu xây dựng báo cáo định kỳ, đột xuất theo quy định.

Tham mưu công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật, hòa giải ở cơ sở và các nhiệm vụ khác liên quan đến công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

#### **2. Phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị**

Chủ trì tham mưu UBND phường giải quyết các vụ việc thuộc lĩnh vực đất đai, môi trường, trật tự xây dựng, hạ tầng kỹ thuật đô thị và các lĩnh vực khác theo chức năng, nhiệm vụ được giao.

Tham mưu giải quyết kịp thời các tranh chấp, kiến nghị, phản ánh, khiếu nại phát sinh; thực hiện công tác hòa giải tranh chấp đất đai theo quy định; không để phát sinh các vụ việc phức tạp, kéo dài hoặc khiếu kiện vượt cấp.

Chủ động kiểm tra, phát hiện và tham mưu xử lý các vi phạm trong lĩnh vực quản lý đất đai, xây dựng, môi trường; phối hợp cung cấp hồ sơ, tài liệu phục vụ công tác xác minh, giải quyết khiếu nại, tố cáo khi có yêu cầu.

#### **3. Phòng Văn hóa - Xã hội**

Tăng cường tuyên truyền các chủ trương của Đảng, chính sách pháp luật của Nhà nước về tiếp công dân, khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trên hệ thống thông tin cơ sở và các nền tảng số của địa phương.

#### **3. Công an phường**

Phối hợp bảo đảm an ninh, trật tự tại địa điểm tiếp công dân.

Nắm tình hình các vụ việc phức tạp, đông người; tham mưu biện pháp xử lý theo quy định.

#### **4. Các Tổ dân phố, Ban công tác Mặt trận và các đoàn thể**

Tăng cường tuyên truyền, vận động Nhân dân chấp hành chủ trương của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước.

Chủ động nắm tình hình địa bàn; phối hợp hòa giải, giải quyết các mâu thuẫn, tranh chấp phát sinh ngay từ cơ sở.

Kịp thời báo cáo UBND phường các vụ việc phức tạp, có nguy cơ phát sinh khiếu kiện đông người, vượt cấp để chỉ đạo giải quyết.

## **5. Chế độ báo cáo**

Các cơ quan, đơn vị báo cáo kết quả thực hiện về UBND phường định kỳ 6 tháng, hằng năm hoặc khi có yêu cầu để tổng hợp báo cáo cấp trên./.

### ***Nơi nhận:***

- UBND tỉnh Bắc Ninh (b/c);
- Thường trực Đảng ủy, HĐND phường (b/c);
- Chủ tịch, các PCT UBND phường;
- UBMTTQVN phường;
- Các cơ quan, đơn vị, các tổ chức chính trị - xã hội;
- Các Tổ dân phố;
- Công thông tin điện tử;
- Lưu: VT.

**KT. CHỦ TỊCH  
PHÓ CHỦ TỊCH**

**Nguyễn Thành Trung**