

## KẾ HOẠCH

### 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 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, UBND thành phố Huế ban hành Kế hoạch thực hiện như sau:

#### I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Triển khai thực hiện nghiêm túc, toàn diện, đồng bộ các nhiệm vụ, giải pháp nêu trong Kết luận số 107-KL/TW ngày 24/12/2024 của Bộ Chính trị và Kế hoạch số 1236/KH-TTTP ngày 29/4/2026 của Thanh tra Chính phủ nhằm nâng cao hơn nữa chất lượng, hiệu quả công tác tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

2. Nâng cao trách nhiệm của người đứng đầu; xác định rõ nhiệm vụ, giải pháp và trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị, địa phương trong việc triển khai thực hiện Kết luận số 107-KL/TW ngày 24/12/2024 của Bộ Chính trị và Kế hoạch số 1236/KH-TTTP ngày 29/4/2026 của Thanh tra Chính phủ; kịp thời giải quyết dứt điểm các vụ việc ngay từ cơ sở, hạn chế phát sinh điểm nóng, khiếu kiện đông người, vượt cấp.

3. Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong công tác tiếp công dân, xử lý đơn và giải quyết khiếu nại, tố cáo; triển khai mô hình tiếp công dân trực tuyến theo Quyết định số 748/QĐ-TTTP ngày 28/12/2023 của Thanh tra Chính phủ.

#### II. CÁC NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP

##### 1. Văn phòng UBND thành phố

- Tham mưu Chủ tịch UBND thành phố tổ chức tiếp công dân định kỳ, đột xuất theo đúng quy định; phối hợp các sở, ngành, địa phương xử lý các trường hợp cụ thể và phát sinh về khiếu kiện của công dân; phối hợp chặt chẽ với Ban Tiếp công dân Trung ương và các Bộ, ngành Trung ương có liên quan để theo dõi tình hình khiếu kiện của công dân thành phố Huế ra thành phố Hà Nội (nếu có); tham mưu xử lý kịp thời vụ việc thuộc thẩm quyền của Chủ tịch UBND thành phố.

- Tham mưu UBND thành phố ban hành Kế hoạch triển khai Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo (Luật số 136/2025/QH15 của Quốc hội) khi luật có hiệu lực thi hành từ ngày 01/7/2026; bãi bỏ các văn bản quy phạm pháp luật không còn phù hợp nhằm bảo đảm tính đồng bộ của hệ thống pháp luật; ban hành theo thẩm quyền các văn bản chỉ đạo thực hiện trong công tác tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

- Chỉ đạo Ban Tiếp công dân thành phố chuẩn bị đầy đủ các điều kiện phục vụ công tác tiếp công dân của Chủ tịch UBND thành phố; kịp thời tiếp nhận, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân; theo dõi chặt chẽ công tác tiếp công dân ở các phường, xã; tổng hợp các vụ việc đã giao kiểm tra, rà soát, có thông báo chấm dứt thụ lý giải quyết nhưng công dân còn khiếu kiện.

- Tham mưu UBND thành phố chỉ đạo Thanh tra thành phố xây dựng Quy chế Tiếp công dân trực tuyến; chỉ đạo Cổng thông tin điện tử thành phố đảm bảo kết nối trực tuyến được tổ chức đồng thời giữa ba cấp: Trụ sở Tiếp công dân Trung ương - Trụ sở Tiếp công dân thành phố - Điểm Tiếp công dân cấp xã theo Quyết định số 748/QĐ-TTCP ngày 28/12/2023 của Thanh tra Chính phủ; hoàn thành trong quý III năm 2026.

- Tham mưu Chủ tịch UBND thành phố chỉ đạo Thanh tra thành phố tăng cường hướng dẫn các sở, ban, ngành, địa phương về trình tự tổ chức tiếp công dân trực tuyến, quy trình xử lý đơn thư và chỉ đạo Cổng thông tin điện tử thành phố hỗ trợ kỹ thuật kết nối.

## **2. Thanh tra thành phố**

- Tham mưu Chủ tịch UBND thành phố ban hành các văn bản theo thẩm quyền để triển khai, tổ chức thực hiện chủ trương, quy định của Đảng, pháp luật của Nhà nước trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

- Chủ trì theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện Kế hoạch này; tổng hợp khó khăn, vướng mắc của các cơ quan, đơn vị, địa phương trong quá trình triển khai thực hiện, báo cáo UBND thành phố xem xét, chỉ đạo.

- Tăng cường hướng dẫn nghiệp vụ, tổ chức lớp bồi dưỡng về tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo cho các sở, ban, ngành và UBND các phường, xã.

- Chủ trì tham mưu rà soát các vụ việc khiếu nại, tố cáo đông người, phức tạp, kéo dài; tham mưu các biện pháp xử lý, giải quyết phù hợp theo quy định.

- Tăng cường thanh tra, kiểm tra trách nhiệm của người đứng đầu các cơ quan, đơn vị, địa phương trong việc thực hiện pháp luật về tiếp công dân, khiếu nại, tố cáo, xử lý đơn thư.

- Hằng năm, tham mưu UBND thành phố báo cáo Thanh tra Chính phủ kết quả thực hiện Kết luận số 107-KL/TW ngày 24/12/2024 của Bộ Chính trị.

### **3. Giám đốc các Sở, Thủ trưởng các cơ quan, ban, ngành thành phố và Chủ tịch UBND các phường, xã**

- Tiếp tục phổ biến, quán triệt và tổ chức thực hiện nghiêm 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, Kế hoạch số 1236/KH-TTCTP ngày 29/4/2026 của Thanh tra Chính phủ và Kế hoạch này tại cơ quan, đơn vị, địa phương.

- Thực hiện tiếp công dân, xử lý đơn theo đúng quy định, đảm bảo hướng dẫn và chuyển đơn của công dân đến đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết; xác minh, giải quyết kịp thời ngay từ cơ sở các vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo thẩm quyền, đảm bảo thấu tình, đạt lý, không để tồn đọng, kéo dài, khiếu kiện vượt cấp.

- Tăng cường đối thoại trực tiếp với công dân ngay từ cơ sở; chủ động nắm tình hình, giải quyết dứt điểm các vụ việc thuộc thẩm quyền, hạn chế phát sinh “điểm nóng”, khiếu kiện đông người, vượt cấp.

- Tiếp tục kiểm tra, rà soát, nắm tình hình, kịp thời phát hiện và có giải pháp giải quyết các vụ việc khiếu nại, tố cáo đông người, phức tạp ngay tại cơ sở; chủ động phối hợp với Ban Tiếp công dân thành phố tổng hợp các vụ việc đã kiểm tra, rà soát, có thông báo chấm dứt thụ lý giải quyết nhưng công dân còn khiếu kiện; tiếp tục kiểm tra, rà soát các vụ việc mới phát sinh chưa được kiểm tra, rà soát; vận động, thuyết phục công dân chấm dứt khiếu kiện kéo dài, gây mất an ninh trật tự.

- Thực hiện nghiêm túc các quyết định giải quyết khiếu nại, kết luận tố cáo đã có hiệu lực của các cơ quan có thẩm quyền; các kiến nghị qua giám sát của các cơ quan dân cử, Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức chính trị - xã hội.

- Tiếp tục củng cố, kiện toàn tổ chức bộ máy, đội ngũ công chức làm công tác tiếp công dân; tăng cường tập huấn, bồi dưỡng nghiệp vụ; nghiên cứu, xây dựng hoặc tham mưu, đề xuất cơ chế, chính sách phù hợp đối với đội ngũ công chức, viên chức, người lao động làm và phục vụ công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

- Tăng cường đầu tư cơ sở vật chất cho địa điểm tiếp công dân, đảm bảo khang trang, hiện đại, thuận tiện cho người dân; xây dựng và ban hành Quy chế Tiếp công dân trực tuyến đảm bảo sẵn sàng thực hiện tiếp công dân trực tuyến theo Quyết định số 748/QĐ-TTCTP ngày 28/12/2023 của Thanh tra Chính phủ.

- Thực hiện công khai lịch tiếp công dân, kết quả giải quyết khiếu nại, tố cáo theo quy định; cập nhật đầy đủ dữ liệu trên hệ thống phần mềm quản lý tiếp công dân, xử lý đơn thư và giải quyết khiếu nại, tố cáo theo tháng, quý, năm.

### III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

- Căn cứ Kế hoạch này, Giám đốc các Sở, Thủ trưởng các cơ quan, ban, ngành thành phố và Chủ tịch UBND các phường, xã tổ chức triển khai thực hiện tại cơ quan, đơn vị, địa phương mình.

- Thanh tra thành phố là cơ quan đầu mối theo dõi, đôn đốc việc thực hiện Kế hoạch này; định kỳ tổng hợp tình hình, kết quả thực hiện, tham mưu UBND thành phố báo cáo Thanh tra Chính phủ theo quy định.

- Định kỳ trước ngày 15 tháng 11 hằng năm hoặc đột xuất theo yêu cầu, các cơ quan, đơn vị, địa phương báo cáo kết quả thực hiện về Thanh tra thành phố để tổng hợp, tham mưu UBND thành phố báo cáo Thanh tra Chính phủ.

- Kinh phí thực hiện Kế hoạch được bố trí từ ngân sách nhà nước theo phân cấp hiện hành và các nguồn kinh phí hợp pháp khác theo quy định của pháp luật.

- Trong quá trình thực hiện, có khó khăn, vướng mắc, các cơ quan, đơn vị, địa phương kịp thời báo cáo UBND thành phố (qua Thanh tra thành phố) để tổng hợp, xem xét, giải quyết./.

#### **Nơi nhận:**

- Thanh tra Chính phủ;
- Trụ sở Tiếp công dân Trung ương;
- Thường trực Thành ủy;
- Thường trực HĐND thành phố;
- Đoàn ĐBQH thành phố;
- CT, các PCT UBND thành phố;
- UBMTTQ Việt Nam thành phố;
- UBKT Thành ủy, Ban Nội chính Thành ủy;
- Công an thành phố;
- VP Thành ủy, VP ĐBQH và HĐND thành phố;
- Các Sở, ban, ngành thành phố;
- UBND các phường, xã;
- VPUBND thành phố: LĐ, Công TTĐT, BTCD;
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Nguyễn Khắc Toàn**