

## KẾ HOẠCH

**Thực hiện Chỉ thị số 15-CT/TU ngày 16/12/2016 của Ban Thường vụ  
Thành ủy về “Tăng cường sự lãnh đạo của các cấp ủy đảng đối với  
công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo  
trên địa bàn thành phố Hà Nội” năm 2024**

Thực hiện Chỉ thị số 15-CT/TU ngày 16/12/2016 của Ban Thường vụ Thành ủy về “Tăng cường sự lãnh đạo của các cấp ủy đảng đối với công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo”, UBND Thành phố xây dựng Kế hoạch thực hiện như sau:

### I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

#### 1. Mục đích

Tiếp tục thực hiện có hiệu quả Chỉ thị số 15-CT/TU ngày 16/12/2016 của Ban Thường vụ Thành ủy về “Tăng cường sự lãnh đạo của các cấp ủy đảng đối với công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo”, nâng cao chất lượng hiệu quả công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo trên địa bàn thành phố Hà Nội, đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ trong tình hình mới.

#### 2. Yêu cầu

Cần tập trung làm tốt công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền mới phát sinh ngay tại cơ sở, nhất là các vụ việc đông người, phức tạp, không dễ phát sinh thành “điểm nóng” và đây là công việc được xác định là nhiệm vụ thường xuyên, quan trọng của cấp ủy, tổ chức Đảng, các địa phương, cơ quan, đơn vị của Thành phố. Đảm bảo sự phối hợp chặt chẽ giữa các sở, ban, ngành với UBND các quận, huyện, thị xã. Chủ động nắm bắt tình hình, kịp thời phát hiện, đôn đốc giải quyết vụ việc khiếu kiện nổi cộm, phức tạp, kéo dài, còn tồn đọng, tiềm ẩn gây mất an ninh chính trị, trật tự an toàn xã hội; xem xét trách nhiệm của những nơi để xảy ra “điểm nóng”, chậm giải quyết các vụ việc dân sinh bức xúc, nổi cộm. Nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, đảm bảo quyền khiếu nại, tố cáo của công dân theo đúng quy định pháp luật, kịp thời xử lý các tình huống khi phát sinh các đoàn công dân khiếu nại, tố cáo đông người, hạn chế tối đa các vụ việc khiếu nại, tố cáo đông người, phức tạp, kéo dài.

## **II. NỘI DUNG**

### **1. Tăng cường sự lãnh đạo đối với công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo**

- Tiếp tục tổ chức quán triệt, thực hiện hiệu quả Chỉ thị số 35-CT/TW ngày 26/5/2014 của Bộ Chính trị, Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo, các văn bản chỉ đạo của Thành ủy, UBND Thành phố, Chỉ thị số 15-CT/TU ngày 16/12/2016 của Thành ủy về tăng cường sự lãnh đạo của các cấp ủy đảng đối với công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo trên địa bàn thành phố Hà Nội; Nghị quyết số 39/2012/QH13 ngày 23/11/2012 của Quốc hội về tiếp tục nâng cao hiệu lực, hiệu quả thực hiện chính sách, pháp luật trong việc tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo đối với các quyết định hành chính về đất đai; 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 công dân, đối thoại trực tiếp với dân và xử lý những phản ánh, kiến nghị của công dân. Tiếp tục triển khai thực hiện Chỉ thị số 14/CT-TTg ngày 18/5/2012 của Thủ tướng Chính phủ về chấn chỉnh, nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; Kế hoạch của UBND Thành phố nhằm nâng cao chất lượng công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo ở địa phương, đơn vị bảo đảm quyền và lợi ích hợp pháp của công dân, góp phần giữ vững ổn định chính trị, trật tự an toàn xã hội, tạo môi trường thuận lợi để phát triển kinh tế, xã hội Thành phố.

- Làm tốt công tác truyền thông, tăng cường số lượng, chất lượng các phóng sự, tin, bài phản ánh, góp ý, trao đổi kinh nghiệm trong lĩnh vực tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo, để nâng cao nhận thức, ý thức chấp hành pháp luật của cán bộ, công chức, công dân.

- Người đứng đầu từng cơ quan, đơn vị trực tiếp chỉ đạo, chịu trách nhiệm về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, thực hiện tốt việc tiếp công dân định kỳ và đột xuất. Thường xuyên kiểm tra, đôn đốc, định kỳ tổng kết, đánh giá, báo cáo theo quy định. Khi phát sinh khiếu nại, tố cáo, lãnh đạo các cấp, thủ trưởng các đơn vị phải trực tiếp chỉ đạo xem xét, giải quyết. Xử lý nghiêm minh các hành vi thiếu trách nhiệm trong giải quyết khiếu nại, tố cáo, vi phạm Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo, Luật Tiếp công dân hoặc lợi dụng gây rối mất an ninh trật tự. Kịp thời báo cáo cấp ủy đảng, phối hợp chặt chẽ với Mặt trận Tổ quốc và các đoàn thể chính trị - xã hội để lãnh đạo, chỉ đạo thực hiện các giải pháp toàn diện, đồng bộ, xử lý, giải quyết triệt để, nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo của địa phương, đơn vị.

- Rà soát, đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin vào nhiệm vụ tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo đảm bảo thống nhất, công khai, hiệu quả, phục vụ tốt công tác lãnh đạo, chỉ đạo, kiểm tra, giám sát.

## **2. Tăng cường công tác quản lý nhà nước về phát triển kinh tế-xã hội**

- Tổ chức thực hiện nghiêm túc các chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước, nhất là về quản lý quy hoạch, quản lý đất đai, nhà ở, trật tự xây dựng, thu chi tài chính, ngân sách, quản lý tài sản công, giải phóng mặt bằng, hỗ trợ, tái định cư, giải quyết việc làm cho người có đất bị thu hồi; tăng cường công tác thanh tra việc chấp hành pháp luật về đất đai; kiên quyết xử lý kịp thời, nghiêm minh các trường hợp vi phạm pháp luật, các trường hợp tham nhũng, tiêu cực trong công tác quản lý nhà nước thuộc phạm vi địa bàn, lĩnh vực phụ trách nhằm ngăn ngừa, hạn chế phát sinh các vụ khiếu nại, tố cáo. Thực hiện tốt quy chế dân chủ ở cơ sở. Tăng cường đối thoại, lắng nghe ý kiến, nguyện vọng chính đáng, hợp pháp của người dân để xem xét, giải quyết ngay từ cơ sở, khi mới phát sinh.

- Tăng cường thanh tra công vụ trong việc tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo đối với thủ trưởng các cơ quan hành chính nhà nước. Kịp thời chấn chỉnh công tác quản lý và xử lý nghiêm các trường hợp thiếu trách nhiệm, vi phạm quy định trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo. Qua giải quyết khiếu nại, tố cáo, chủ động rà soát, phát hiện các hạn chế, sơ hở trong công tác quản lý nhà nước để kịp thời rút kinh nghiệm, chấn chỉnh, không để phát sinh khiếu nại, tố cáo gây mất ổn định, chính trị, trật tự an toàn xã hội.

## **3. Củng cố, kiện toàn cán bộ, công chức trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo**

Thường xuyên rà soát, củng cố, kiện toàn đội ngũ cán bộ, công chức làm công tác tiếp công dân, tham mưu và giải quyết khiếu nại, tố cáo, phân định rõ chức năng nhiệm vụ, cơ chế phối hợp. Bố trí cán bộ, công chức có phẩm chất đạo đức tốt, có trình độ nghiệp vụ, khả năng hướng dẫn, giải thích, thuyết phục để người dân hiểu và chấp hành pháp luật. Bố trí trụ sở, trang bị phương tiện và đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin phục vụ công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

## **4. Đẩy mạnh công tác tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo**

Nâng cao nhận thức, trách nhiệm của cấp ủy đảng, chính quyền và hệ thống trị các cấp; nâng cao trình độ, năng lực, phẩm chất của cán bộ, công chức trong thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân, tham mưu, giải quyết khiếu nại, tố cáo; giải thích, hướng dẫn công dân, giúp người dân hiểu rõ, thực hiện đúng quyền, nghĩa vụ khiếu nại, tố cáo, chấp hành các chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước.

Phát huy vai trò của cơ quan báo chí, truyền thông trong vai trò định hướng dư luận, thông tin chính xác về triển khai thực hiện các dự án đầu tư xây dựng, xây dựng cơ sở hạ tầng, mạng lưới giao thông đô thị, công tác đền bù, giải phóng mặt bằng, hỗ trợ, tái định cư giao đất dịch vụ, quản lý chợ, chính sách về đất đai... tạo sự ủng hộ của nhân dân trong triển khai thực hiện các dự án lớn trên địa bàn Thành phố. Thường xuyên đăng tin, bài, chuyên mục tuyên truyền, phản ánh, góp ý, trao đổi kinh nghiệm, nghiên cứu lý luận trong lĩnh vực tiếp công dân, giải quyết khiếu nại tố cáo; thông tin phản ánh trung thực, khách quan các vụ việc, kết quả giải quyết khiếu nại, tố cáo.

### **III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

**1.** Thủ trưởng các sở, ngành, Chủ tịch UBND các quận, huyện, thị xã căn cứ chức năng, nhiệm vụ và đặc điểm tình hình của đơn vị mình tổ chức quán triệt, xây dựng và triển khai kế hoạch thực hiện Chỉ thị số 15-CT/TU ngày 16/12/2016 của Thành ủy về tăng cường sự lãnh đạo của các cấp ủy đảng đối với công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo trên địa bàn thành phố Hà Nội năm 2024; định kỳ tổng hợp báo cáo kết quả thực hiện về UBND Thành phố (qua Thanh tra Thành phố để theo dõi, tổng hợp).

**2.** Thanh tra Thành phố chủ trì cùng Ban Tiếp công dân Thành phố thành lập tổ công tác để kiểm tra, đánh giá việc tổ chức thực hiện Chỉ thị số 15-CT/TU ngày 16/12/2016 của Thành ủy và Kế hoạch này của UBND Thành phố, thành lập các đoàn thanh tra việc thực hiện pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo tại các quận, huyện, thị xã, sở, ngành. Tổ chức thanh tra đột xuất đối với những đơn vị, nhất là những nơi có khiếu kiện đông người, vụ việc khiếu kiện kéo dài nhưng không được giải quyết dứt điểm. Kịp thời tham mưu, đề xuất UBND Thành phố chỉ đạo khắc phục các hạn chế, khuyết điểm, thực hiện các biện pháp để nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, đặc biệt là giải quyết dứt điểm các vụ việc phức tạp, tồn đọng, kéo dài; kiến nghị xử lý trách nhiệm người đứng đầu và cán bộ, công chức có vi phạm trong công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo.

**3.** Sở Nội vụ chủ trì cùng các đơn vị liên quan tham mưu giúp UBND Thành phố thành lập các đoàn thanh tra công vụ định kỳ và đột xuất để thanh tra việc thực hiện các thủ tục hành chính về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, việc thực hiện công vụ của các cán bộ, công chức tiếp công dân.

**4.** Văn phòng UBND Thành phố chủ trì cùng Thanh tra Thành phố và các đơn vị liên quan trên cơ sở kết quả xây dựng và triển khai phần mềm hệ thống quản lý đơn thư, giải quyết khiếu nại, tố cáo, phản ánh kiến nghị đang triển khai tại Ban Tiếp công dân Thành phố, nghiên cứu, đề xuất UBND Thành phố triển

khai thiết lập hệ thống phần mềm quản lý đơn thư, giải quyết khiếu nại, tố cáo, phản ánh kiến nghị thống nhất toàn Thành phố, trên nguyên tắc đảm bảo kết nối hệ thống, xây dựng cơ sở dữ liệu lớn, đảm bảo công tác lãnh đạo, chỉ đạo điều hành của Thành ủy, UBND Thành phố.

**5.** Thủ trưởng các sở, ngành, Chủ tịch UBND các quận, huyện, thị xã, Chủ tịch UBND các xã, phường, thị trấn tiến hành rà soát các vụ việc khiếu nại, tố cáo còn tồn đọng trên địa bàn hoặc thuộc lĩnh vực quản lý. Chủ động phân loại số vụ việc đã giải quyết, số vụ việc đang giải quyết, số vụ việc giải quyết nhưng còn tiếp khiếu, tiếp tố... để có kế hoạch xử lý giải quyết từng vụ việc đúng quy định của pháp luật; trường hợp cần thiết thành lập Tổ công tác để đôn đốc, kiểm tra. Nghiêm túc tổ chức thực hiện và làm tốt công tác tổng hợp, theo dõi, báo cáo tình hình, kết quả thực hiện nhiệm vụ Chủ tịch UBND Thành phố giao về giải quyết đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh; nhiệm vụ được giao tại các Quyết định giải quyết khiếu nại, Kết luận nội dung tố cáo của Chủ tịch UBND Thành phố, Chủ tịch UBND cấp huyện và Thủ trưởng Sở, ban, ngành.

Đối với các vụ việc còn tồn đọng theo Kế hoạch số 363/KH-TTTP ngày 20/3/2019 của Thanh tra Chính phủ, Chỉ thị số 15CT/TU ngày 16/12/2016 và Nghị quyết số 15-NQ/TU ngày 4/7/2017 của Ban Thường vụ Thành ủy, Chủ tịch UBND các quận, huyện, thị xã, thủ trưởng các sở, ngành xây dựng kế hoạch và tập trung giải quyết dứt điểm. Trong quá trình thực hiện, nếu có vướng mắc, các đơn vị báo cáo và xin ý kiến chỉ đạo của UBND Thành phố.

**6.** Thủ trưởng các sở, ngành, Chủ tịch UBND các quận, huyện, thị xã rà soát, thường xuyên củng cố, kiện toàn đội ngũ cán bộ tiếp công dân theo đúng quy định của Luật Tiếp công dân và Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của Chính phủ; phân công cán bộ có chuyên môn và năng lực thực tiễn, hiểu biết pháp luật để làm việc tại bộ phận tiếp công dân, tiếp nhận và xử lý đơn. Hàng năm tổ chức hội nghị tập huấn và bồi dưỡng nghiệp vụ về công tác tiếp công dân, xử lý đơn và giải quyết khiếu nại, tố cáo cho đội ngũ cán bộ làm công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo ở địa phương, đơn vị.

**7.** Sở Tư pháp tham mưu UBND Thành phố ban hành và thực hiện kế hoạch tuyên truyền phổ biến giáo dục pháp luật hàng năm, trong đó có nội dung tuyên truyền pháp luật về lĩnh vực tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo và các lĩnh vực khác như quản lý đất đai, quy hoạch, trật tự xây dựng...; kiện toàn đội ngũ báo cáo viên pháp luật của Thành phố chuyên sâu về lĩnh vực tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

**8.** Các cơ quan báo chí, đài phát thanh, truyền hình của Thành phố xây dựng các chuyên mục về tuyên truyền các văn bản pháp luật, thông tin kịp thời, chính xác các vụ việc khiếu nại, tố cáo trên địa bàn Thành phố.

**9.** Công an Thành phố chỉ đạo làm tốt công tác nắm tình hình, theo dõi, phân loại xử lý theo quy định pháp luật các đối tượng cố tình lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo để lôi kéo, kích động, tập trung khiếu kiện đông người, phức tạp, gây mất trật tự công cộng, ảnh hưởng đến an ninh chính trị. Thực hiện hiệu lực, hiệu quả phương án bảo đảm an ninh, trật tự trên địa bàn Thành phố./.

**Nơi nhận:**

- Thường trực Thành ủy (để b/c);
- Chủ tịch UBND Thành phố;
- Các Phó Chủ tịch UBND Thành phố;
- Ủy ban MTTQ Việt Nam Thành phố và các đoàn thể Thành phố;
- Ủy ban Kiểm tra Thành ủy;
- Ban Nội chính Thành ủy;
- Ban Dân vận Thành ủy;
- Ban Tuyên giáo Thành ủy;
- Văn phòng Thành ủy;
- Các Sở, ngành Thành phố;
- UBND các quận, huyện, thị xã;
- Báo Hànộimới;
- Báo Kinh tế và Đô thị
- Đài PTTH Hà Nội;
- VPUBTP: CVP, PCVP C.N.Trang, Trung tâm TTĐT TP; Ban TCD, TH;
- Lưu: VT, BTCD.

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

**Lê Hồng Sơn**