

**KẾ HOẠCH**

**Của Ban Thường vụ Thành ủy Hà Nội 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" trên địa bàn thành phố Hà Nội**

-----

Thực hiện Chỉ đạo của Bộ chính trị tại Kết luận số 107 KL/TW ngày 24/12/2024 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. Ban Thường vụ Thành ủy xây dựng Kế hoạch tổ chức thực hiện như sau:

**I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU**

**1. Mục đích:**

- Tăng cường vai trò lãnh đạo của cấp ủy Đảng, nhất là người đứng đầu trong việc phổ biến, quán triệt thực hiện Chỉ thị 35-CT/TW, ngày 26/5/2014 của Bộ Chính trị khóa XII về "tăng cường sự lãnh đạo của Đảng với công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo"; 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"; 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 dân; 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".

- Nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác tiếp nhận, xử lý đơn, thư, tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, đáp ứng yêu cầu, nhiệm vụ trong tình hình hiện nay; nắm chắc tình hình khiếu nại, tố cáo tại các địa bàn, lĩnh vực, nhất là những vụ việc tiềm ẩn ảnh hưởng an ninh chính trị, trật tự an toàn xã hội; tăng cường chỉ đạo, kiểm tra, giám sát đôn đốc giải quyết kịp thời các vụ việc diện Ban Chỉ đạo 15 của Thành ủy theo dõi, đôn đốc, chỉ đạo; tích cực giải quyết sớm, triệt để các vụ việc thuộc các quận, huyện, thị ủy theo dõi, đôn đốc, chỉ đạo, không để phát sinh phức tạp về an ninh chính trị, trật tự an toàn xã hội trong mọi tình huống.

**2. Yêu cầu:**

- Người đứng đầu cấp ủy, chính quyền các cấp phải trực tiếp lãnh đạo, chỉ đạo và thực hiện công tác tiếp công dân, xử lý, giải quyết phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của người dân; thực hiện nghiêm việc tiếp công dân, đối thoại và xử lý, giải quyết những phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của công dân theo quy định của Đảng và pháp luật của Nhà nước. Chỉ đạo giải quyết các vụ việc ngay từ khi phát sinh, tránh khiếu kiện vượt cấp.

- Các cơ quan, đơn vị, các cấp cơ sở, các địa bàn có các vụ việc khiếu nại, tố cáo nổi cộm, phức tạp, kéo dài, còn tồn đọng, tiềm ẩn ảnh hưởng an ninh chính trị, trật tự an toàn xã hội; các vụ việc khiếu nại, tố cáo thuộc trách nhiệm, thẩm quyền chỉ đạo giải quyết của cấp ủy cơ quan đơn vị mình, cần xây dựng kế hoạch phân công *"Rõ nội dung, rõ thời gian, rõ trách nhiệm giải quyết, rõ kết quả"* nhằm giải quyết dứt điểm các vụ việc, các vướng mắc của công dân góp phần ổn định tình hình, thúc đẩy kinh tế, xã hội phát triển. Phải coi đây là công việc thường xuyên quan trọng trong thực hiện nhiệm vụ của cấp ủy, tổ chức đảng, các cơ quan, đơn vị thuộc Thành phố; là tiêu chí đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ của người đứng đầu cấp ủy, chính quyền.

## II. NỘI DUNG KẾ HOẠCH

1. Nâng cao hiệu quả công tác quán triệt, tuyên truyền, triển khai sâu rộng, thực chất các chỉ thị, nghị quyết, kết luận, kế hoạch, chương trình công tác của Trung ương, Thành ủy và các văn bản lãnh đạo, chỉ đạo của cấp ủy Đảng các cấp về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, nhất là Chỉ thị số 35-CT/TW của Bộ Chính trị *"về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo"*; 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"*; Quy định số 11-QĐ/TW 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"* và Chỉ thị số 15-CT/TU của Ban Thường vụ Thành ủy về *"Tăng cường sự lãnh đạo của cấp ủy đảng đối với công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo"*. Tập trung vào việc quán triệt, phổ biến giáo dục pháp luật; Luật tiếp công dân, Luật khiếu nại, Luật Tố cáo và các văn bản hướng dẫn thi hành; nâng cao nhận thức, trách nhiệm của cán bộ và nhân dân trong việc chấp hành chỉ thị, nghị quyết của Đảng, chính sách pháp luật của Nhà nước liên quan lĩnh vực công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nhằm thực hiện thắng lợi các nhiệm vụ chính trị của địa phương, đơn vị.

2. Các cấp ủy, tổ chức đảng, chính quyền, đoàn thể và người đứng đầu phải nâng cao hơn nữa vai trò trách nhiệm trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; thực hiện nghiêm quy định về tiếp công dân, giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; chịu trách nhiệm người đứng đầu khi buông lỏng lãnh đạo, chỉ đạo, quản lý để xảy ra các vụ việc khiếu nại, tố cáo vượt cấp, kéo dài trong phạm vi địa bàn, lĩnh vực trực tiếp quản lý, phụ trách. Tăng cường công tác kiểm tra, giám sát, thanh tra; kịp thời phát hiện, xử lý nghiêm những vi phạm trong công tác tiếp công dân, giải quyết đơn thư; xử lý nghiêm khắc hành vi thiếu trách nhiệm, đùn đẩy, né tránh, cố tình kéo dài việc giải quyết hoặc để xảy ra các vụ việc khiếu nại, tố cáo vượt cấp, phức tạp, kéo dài. Tăng cường đối thoại với người dân ngay từ khi phát sinh vụ việc để lắng nghe

tâm tư, nguyện vọng của người dân, làm rõ nguyên nhân phát sinh bức xúc, giải đáp thấu đáo những vấn đề người dân còn thắc mắc, đồng thời chỉ đạo, giải quyết kịp thời những nội dung còn vướng mắc; kịp thời thực hiện các giải pháp ổn định tình hình, không để hình thành, phát sinh “điểm nóng” về an ninh chính trị và trật tự an toàn xã hội.

3. Tăng cường trách nhiệm của người đứng đầu cấp ủy, tổ chức đảng, chính quyền các cấp; huy động sự vào cuộc của cả hệ thống chính trị trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với tinh thần chủ động, kịp thời, thấu đáo, sâu sát, tỷ mỉ, giải thích thực chất, chú trọng đối với người là đối tượng yếu thế, gia đình chính sách, gia đình có công...; chú trọng các vụ việc khiếu kiện kéo dài còn tồn đọng ảnh hưởng đến nhiều hộ gia đình, nhiều địa phương, vụ việc tiềm ẩn nguy cơ ảnh hưởng an ninh, trật tự. Thực hiện rà soát, xử lý nghiêm khắc triệt để đối với các sai phạm về sử dụng đất đai trái quy định, các vụ việc về đền bù giải phóng mặt bằng, đất dịch vụ, bãi xe bến đỗ, nghĩa trang, rác thải, vi phạm lấn chiếm xây dựng công trình trên đất công, đất nông nghiệp; xử lý nghiêm tập thể, cá nhân có hành vi bao che, tiêu cực, vụ lợi để xảy ra vi phạm mà không kịp thời ngăn chặn, xử lý, giải quyết dứt điểm.

4. Tích cực, chú trọng công tác tham mưu, rà soát, thể chế hóa các chủ trương, quy định của Đảng, pháp luật của Nhà nước về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thành các quy định, kế hoạch, giải pháp cụ thể để giải quyết các công việc liên quan đến quyền, lợi ích của công dân, bảo đảm đồng bộ, thống nhất, phù hợp với thực tiễn. Trước hết, tham mưu tổng kết, đánh giá toàn diện việc thực hiện Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo và pháp luật có liên quan để kiến nghị cấp thẩm quyền sửa đổi, bổ sung, khắc phục những sơ hở, bất cập, khó khăn, vướng mắc; tham mưu rà soát, đề nghị sửa đổi, bổ sung pháp luật tố tụng (hành chính, dân sự, hình sự) để hoàn thiện các quy định về xử lý đơn thư, tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trong hoạt động tư pháp. Thực hiện nghiêm các quyết định, kết luận giải quyết khiếu nại, tố cáo đã có hiệu lực pháp luật của cơ quan có thẩm quyền; các kiến nghị qua kiểm tra, giám sát, thanh tra của các cơ quan; giải quyết triệt để, kịp thời các vụ việc phức tạp, có dấu hiệu oan, sai, dư luận xã hội quan tâm, nâng cao chất lượng giải quyết các vụ việc, vụ án hành chính, dân sự.

5. Tăng cường đối thoại với công dân nhằm xử lý dứt điểm các vụ việc không để khiếu kiện kéo dài, vượt cấp; chủ động phối hợp các cơ quan nội chính trong công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Tăng cường công tác hòa giải ở cơ sở và công tác quản lý nhà nước về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo. Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin, chuyên đổi số, xây dựng, hoàn thiện hệ thống Cơ sở dữ liệu về công tác tiếp công dân, xử lý, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, bảo đảm đồng bộ, kết nối liên thông, khai thác, sử dụng hiệu quả trên phạm vi Thành phố; khắc phục hiệu quả tình

trạng chuyên khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh sai thẩm quyền, không rõ trách nhiệm xử lý, nhiều cơ quan chuyên đơn nhiều lần cùng một nội dung.

6. Tăng cường đào tạo, bồi dưỡng, tập huấn nâng cao năng lực về chính trị, pháp luật, kỹ năng chuyên môn cho đội ngũ cán bộ, công chức làm công tác xử lý đơn, thư, tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Quan tâm đầu tư cơ sở vật chất trụ sở tiếp công dân, bảo đảm Khang trang, hiện đại, thuận tiện cho người dân; nghiên cứu, có cơ chế, chính sách đặc thù, chế độ đãi ngộ thỏa đáng đối với đội ngũ cán bộ làm công tác xử lý đơn thư, tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân; đảm bảo cán bộ, công chức làm nhiệm vụ xử lý đơn, thư, tiếp công dân, tham mưu giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh yên tâm công tác, gắn bó với công việc, hoàn thành tốt chức trách, nhiệm vụ được giao.

7. Nâng cao vai trò, chất lượng giám sát, phản biện xã hội của các cơ quan và đại biểu dân cử, Mặt trận Tổ quốc Việt Nam Thành phố và các tổ chức thành viên; kịp thời nắm bắt tâm tư nguyện vọng người dân, tích cực vận động, thuyết phục công dân chấm dứt khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không đúng quy định. Các cơ quan chức năng và báo chí, truyền thông đẩy mạnh thông tin, tuyên truyền, phổ biến chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; tích cực tuyên truyền, biểu dương gương người tốt, việc tốt, phê phán, lên án, đấu tranh với các hành vi vi phạm pháp luật trong lĩnh vực khiếu nại, tố cáo, tránh đưa tin một chiều, sai lệch nội dung, bản chất sự việc, gây ảnh hưởng quyền lợi chính đáng của tổ chức, cá nhân liên quan.

### III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Đảng ủy các cơ quan Đảng Thành phố Hà Nội; Đảng ủy Ủy ban nhân dân Thành phố; các Ban xây dựng Đảng, Văn phòng Thành ủy tăng cường công tác chỉ đạo tuyên truyền, phổ biến các chủ trương, chính sách, pháp luật về công tác xử lý đơn thư, tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tới chi bộ; tham mưu chỉ đạo tổng kết, đánh giá toàn diện việc thực hiện các quy định của Đảng về công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo và pháp luật có liên quan theo yêu cầu của Trung ương.

2. Ban Nội chính Thành ủy chủ trì, phối hợp với Ủy ban Kiểm tra Thành ủy; Đảng ủy các cơ quan Đảng Thành phố; Đảng ủy Ủy ban nhân dân Thành phố; các Ban xây dựng Đảng, Văn phòng Thành ủy; các cơ quan nội chính; cơ quan đơn vị liên quan đôn đốc công tác quán triệt, tuyên truyền; đồng thời tổ chức thực hiện công tác kiểm tra, giám sát việc xử lý đơn thư, tiếp công dân, đối thoại trực tiếp với dân và xử lý những phản ánh, kiến nghị của dân; tham mưu chỉ đạo xử lý nghiêm những tổ chức, đơn vị, cá nhân thực hiện không nghiêm, buông lỏng quản lý để xảy ra sai phạm.

### 3. Giao Đảng ủy Ủy ban nhân dân Thành phố chỉ đạo:

- Văn phòng UBND Thành phố, Thanh tra Thành phố và các đơn vị chức năng của Thành phố tham mưu thực hiện việc ứng dụng công nghệ thông tin, kết nối cơ sở dữ liệu về xử lý đơn thư, tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân giữa các cơ quan, đơn vị của Thành phố và kết nối lên các cơ quan đơn vị thuộc Trung ương theo quy định.

- Chỉ đạo các cấp chính quyền xây dựng kế hoạch và tổ chức triển khai, thực hiện nghiêm túc 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*" và các chỉ thị, quy định của Trung ương, các quy định pháp luật về công tác công tác xử lý đơn thư, tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

4. Các cấp ủy, tổ chức đảng thuộc Thành ủy xây dựng kế hoạch phân công rõ nội dung, rõ thời gian, rõ trách nhiệm giải quyết, rõ kết quả, tổng hợp đầy đủ vụ việc theo chức năng, thẩm quyền để lãnh đạo, chỉ đạo thực hiện nghiêm túc Kết luận 107-KL/TW và Kế hoạch này, đảm bảo thiết thực, hiệu quả, đồng bộ, báo cáo Ban Thường vụ Thành ủy qua Ban Nội chính Thành ủy để tổng hợp trước 30/4/2025.

### 5. Chế độ thông tin, báo cáo:

- Các cấp ủy trực thuộc Thành ủy báo cáo định kỳ hằng quý, 6 tháng, 9 tháng, năm và báo cáo đột xuất về những vụ việc đơn thư phức tạp, vụ việc nổi cộm nghiêm trọng, tiềm ẩn phức tạp về an ninh chính trị, trật tự an toàn xã hội ở địa phương, đơn vị với Ban Thường vụ Thành ủy qua Ban Nội chính Thành ủy.

- Giao Ban Nội chính Thành ủy thường trực tham mưu 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*", theo dõi, đôn đốc và tổng hợp báo cáo Ban Thường vụ Thành ủy theo quy định./.

#### Nơi nhận:

- Ban Bí thư Trung ương Đảng,
- Văn phòng Trung ương,
- Ban Nội chính Trung ương,
- Các Đ/c Thường trực Thành ủy,
- Ban Thường vụ Thành ủy,
- Đảng ủy các cơ quan Đảng TP Hà Nội,
- Đảng ủy UBND TP,
- Các ban Đảng, Văn phòng Thành ủy,
- Các đồng chí Thành ủy viên,
- Các ban, sở, ngành Thành phố,
- Các Quận, huyện, thị ủy, ĐU trực thuộc TU,
- Các tổ chức chính trị - xã hội Thành phố,
- Lưu VPTU, BNCTU.

T/M BAN THƯỜNG VỤ  
PHÓ BÍ THƯ THƯỜNG TRỰC



Nguyễn Văn Phong

