

\*  
Số: -KH/ĐU

Vĩnh Tuy, ngày tháng 4 năm 2026

## **KẾ HOẠCH**

**Tiếp công dân, đối thoại thực hiện Quy định 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” của đồng chí Bí thư Đảng ủy, Chủ tịch Hội đồng nhân dân phường năm 2026**

-----

Thực hiện 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” (gọi tắt là Quy định 11-QĐi/TW); Kết luận số 215-KL/TW ngày 23/11/2025 về việc sửa đổi, bổ sung Quy định 11-QĐi/TW của Bộ Chính trị; Kế hoạch số 48-KH/TU, ngày 17/3/2026 của Ban Thường vụ Thành ủy về việc thực hiện Quy định 11-QĐi/TW, Ban Thường vụ Đảng ủy ban hành Kế hoạch triển khai thực hiện năm 2026 như sau:

### **I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU**

#### **1. Mục đích**

- Tăng cường sự lãnh đạo của Đảng, nhất là người đứng đầu cấp ủy trong việc thực hiện nghiêm Quy định số 11-QĐi/TW, Kết luận số 215-KL/TW ngày 23/11/2025 về việc sửa đổi, bổ sung Quy định 11-QĐi/TW của Bộ Chính trị về việc tiếp dân, đối thoại và xử lý những phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của dân theo quy định của Đảng và pháp luật của Nhà nước.

- Nâng cao trách nhiệm của người đứng đầu cấp ủy, khắc phục những hạn chế, khuyết điểm; phát huy tính tích cực 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 công dân; chú trọng giải quyết đơn, thư phản ánh liên quan dấu hiệu tham nhũng, tiêu cực; giải quyết triệt để, hiệu quả các vụ việc khiếu kiện kéo dài, tiềm ẩn về an ninh trật tự; các vụ việc liên quan đến dân sinh bức xúc góp phần thúc đẩy kinh tế - xã hội phát triển.

#### **2. Yêu cầu**

Đồng chí Bí thư Đảng ủy, Chủ tịch Hội đồng nhân dân phường (HĐND) trực tiếp lãnh đạo, chỉ đạo công tác tiếp công dân, xử lý, giải quyết phản ánh, kiến nghị,

kiếu 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 dân theo quy định của Đảng và pháp luật của Nhà nước.

Việc triển khai thực hiện Quy định 11-QĐi/TW đảm bảo nghiêm túc, thiết thực, hiệu quả, tránh hình thức; tăng cường công tác kiểm tra, giám sát, phát hiện thiếu sót, sai phạm và xử lý nghiêm trách nhiệm người đứng đầu cấp ủy, tổ chức đảng, các cơ quan, tổ chức, đơn vị thuộc phường nếu để tình trạng buông lỏng về xử lý đơn, thư, tiếp công dân giải quyết khiếu nại, tố cáo. Coi đây là công việc thường xuyên quan trọng trong việc thực hiện nhiệm vụ của cấp ủy, tổ chức đảng, các cơ quan, tổ chức, đơn vị thuộc phường; là tiêu chí đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ của người đứng đầu cấp ủy và cơ quan, tổ chức, đơn vị thuộc phường.

## **II. NỘI DUNG**

1. Tiếp tục tăng cường công tác lãnh đạo, chỉ đạo của cấp ủy các cấp trong thực hiện công tác tiếp công dân, đối thoại trực tiếp với dân, xử lý những phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của dân. Nghiêm túc quán triệt, tuyên truyền, triển khai các Chỉ thị, Nghị quyết, Kế hoạch, Chương trình công tác của Trung ương, Thành ủy và của phường về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, nhất là 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”; 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”; Quy định số 11-QĐi/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”; 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”. Đẩy mạnh công tác tuyên truyền, 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, nhằm thực hiện thắng lợi các nhiệm vụ chính trị của địa phương, góp phần giữ vững an ninh chính trị, trật tự an toàn xã hội trên địa bàn phường.

2. Các cấp ủy Đảng tiếp tục thực hiện có hiệu quả, đồng bộ Kết luận số 107-KL/TW ngày 24/12/2024, Chỉ thị số 35-CT/TW ngày 26/5/2014, Quy định số 11-QĐi/TW ngày 18/02/2019, Kết luận số 215-KL/TW ngày 23/11/2025 về việc sửa đổi, bổ sung Quy định 11-QĐi/TW của Bộ Chính trị; tăng cường lãnh đạo, chỉ đạo, kiểm tra, giám

sát công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo. Tích cực 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” trên địa bàn phường 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; 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, có công...; chú trọng các vụ việc khiếu kiện kéo dài còn tồn đọng (nếu có) ảnh hưởng đến nhiều hộ gia đình, vụ việc tiềm ẩn nguy cơ ảnh hưởng an ninh trật tự, các vụ việc sai phạm về đền bù giải phóng mặt bằng, đất dịch vụ, vi phạm xây dựng trên đất nông nghiệp, bãi xe vi phạm, rác thải, lấn chiếm đất công, vi phạm quản lý đất đai, trật tự xây dựng...

**4.** Tổ chức thực hiện có hiệu quả các Chỉ thị, Nghị quyết, Kế hoạch của Trung ương, Thành phố và của phường về công tác xử lý đơn, thư, tiếp công dân; tích cực cụ thể hóa và thực hiện tốt các quy định hướng dẫn thực hiện Luật tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo. Người đứng đầu cấp ủy, chính quyền thường xuyên kiểm tra, giám sát đôn đốc việc thực hiện nhiệm vụ giải quyết khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền, chỉ đạo xác minh khách quan, đúng pháp luật, làm rõ nguyên nhân phát sinh, kết luận rõ đúng, sai, đề ra kế hoạch phương án giải quyết phù hợp, thấu tình đạt lý, công bằng, công khai theo quy định. Xử lý nghiêm các trường hợp cố ý bao che, đùn đẩy trách nhiệm dẫn đến vi phạm kéo dài.

**5.** Thực hiện tốt công tác tiếp công dân thường xuyên, định kỳ theo quy định; tăng cường đối thoại với công dân nhằm xử lý dứt điểm các vụ việc ngay từ cơ sở, không để khiếu kiện kéo dài, vượt cấp; chủ động phối hợp với Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và tổ chức chính trị- xã hội phường, các cơ quan có liên quan 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 trong việc xử lý đơn, thư, tiếp công dân theo quy định.

**6.** Tham gia nghiêm túc các lớp đào tạo, bồi dưỡng, tập huấn khi thành phố tổ chức nhằm 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. Thường xuyên rà soát, kiểm tra, đôn đốc, chỉ đạo giải quyết kịp thời các vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân, tập trung vào các vụ việc tồn đọng, phức tạp, kéo dài chưa giải quyết dứt điểm. Quan tâm chính sách cán bộ, tạo điều kiện nâng cao điều kiện học tập, bồi dưỡng đối với cán bộ, công chức làm nhiệm vụ xử lý đơn, thư, tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo thuộc phường; 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. Tăng cường công tác kiểm tra, giám sát, xử lý trách nhiệm của người đứng đầu cấp ủy, thủ trưởng các cơ quan, đơn vị thiếu trách nhiệm, buông lỏng, thờ ơ, vô cảm trong xử lý đơn, thư, tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của người dân. Kịp thời theo dõi phát hiện và xử lý nghiêm khắc đối với các tổ chức, cá nhân có hành vi buông lỏng, bao che trì hoãn, kéo dài, thực hiện không nghiêm túc chỉ đạo của cấp trên trong công tác xử lý đơn, thư, tiếp công dân, có dấu hiệu biểu hiện tiêu cực, trục lợi. Thực hiện nghiêm các chế độ báo cáo định kỳ, đột xuất theo quy định.

### **III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

1. Đồng chí Bí thư Đảng ủy, Chủ tịch HĐND phường tổ chức tiếp công dân định kỳ, đột xuất theo quy định; đồng thời lãnh đạo, chỉ đạo, kiểm tra, giám sát, đôn đốc cấp ủy, tổ chức, cơ quan, người có thẩm quyền chấp hành quy định về công tác tiếp dân, đối thoại trực tiếp với dân và xử lý, giải quyết khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị của dân theo quy định của Đảng, pháp luật của Nhà nước.

2. Văn phòng Đảng ủy chủ trì phối hợp với UBND phường, các phòng, ban, đơn vị liên quan tham mưu đồng chí Bí thư Đảng ủy, Chủ tịch HĐND tiếp công dân, đối thoại theo quy định; tham mưu đưa vào lịch công tác định kỳ của Đồng chí Bí thư Đảng ủy theo quy định.

3. Ban Xây dựng Đảng, Ủy ban Kiểm tra, Đảng ủy các cơ quan Đảng, Ủy ban nhân dân phường, Văn phòng Đảng ủy, Văn phòng HĐND-UBND phường; các cấp ủy, tổ chức Đảng trực thuộc Đảng ủy; các cơ quan, đơn vị liên quan có trách nhiệm tuyên truyền, phổ biến đến chi bộ về Quy định số 11-QĐi/TW; Kết luận số 215-KL/TW ngày 23/11/2025 về việc sửa đổi, bổ sung Quy định 11-QĐi/TW và kế hoạch này theo chức năng, nhiệm vụ quy định.

4. Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức chính trị - xã hội phường chủ động nắm bắt những vấn đề dân sinh bức xúc, vấn đề nổi cộm dư luận xã hội quan tâm trên địa bàn phường, chủ động xây dựng kế hoạch tham mưu đồng chí Bí thư Đảng ủy, Chủ tịch HĐND phường các hội nghị tiếp xúc, đối thoại theo quy định; đồng thời phối hợp kiểm tra, giám sát thực hiện kết luận sau khi tiếp xúc, đối thoại; tuyên truyền, vận động các tầng lớp nhân dân thực hiện quy định của Đảng, pháp luật Nhà nước./.

**Nơi nhận:**

- Ban Nội chính Thành ủy,
- Ban Tuyên giáo và Dân vận Thành ủy,
- Thường trực Đảng ủy,
- Các đ/c Ủy viên BTV Đảng ủy,
- Thường trực HĐND, UBND phường,
- Ban Xây dựng Đảng, UBKT, Văn phòng Đảng ủy,
- Ủy ban MTTQ Việt Nam và các tổ chức CT-XH phường,
- Các tổ chức đảng trực thuộc,
- Lưu: VPĐU.

**T/M BAN THƯỜNG VỤ  
PHÓ BÍ THƯ THƯỜNG TRỰC**

**Phùng Bích Nga**