

\*  
Số - KH/ĐU

Khương Đình, 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 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); Kế hoạch số 138-KH/TU, ngày 07/5/2019 của Ban Thường vụ Thành ủy thực hiện 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, Ban Thường vụ Đảng ủy phường 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 công dân, đối thoại trực tiếp với công 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, không để khiếu kiện kéo dài, tiềm ẩn về an ninh trật tự; các vụ việc liên quan đến dân sinh bức xúc góp phần phát triển kinh tế - xã hội trên địa bàn phường.

#### 2. Yêu cầu

- Đồng chí Bí thư Đảng ủy phường trực tiếp lãnh đạo, chỉ đạo 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.

- Việc triển khai thực hiện Quy định 11-QĐi/TW đảm bảo nghiêm túc, thiết thực, hiệu quả; 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, đơn vị nêu đề 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; là tiêu chí đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ của người đứng đầu cấp ủy và cơ quan, đơn vị trên địa bàn phường.

### **III. NỘI DUNG THỰC HIỆN**

1. Tiếp tục tăng cường công tác lãnh đạo, chỉ đạo của cấp ủy trong thực hiện công tác tiếp công dân, đối thoại trực tiếp với công dân, xử lý những phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của công 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 các văn bản lãnh đạo, chỉ đạo của Đảng ủy 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 Thành phố.

2. 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” 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. Tiếp tục thực hiện nghiêm túc Quy định số 11-QĐ/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” với tinh thần chủ động, kịp thời, thấu đáo, sâu sát, chú trọng đối với người là đối tượng yếu thế, gia đình chính sách, có công với cách mạng...; các vụ việc tiềm ẩn nguy cơ ảnh hưởng an ninh trật tự; vi phạm xây dựng trên đất nông nghiệp, 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 và Thành phố 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, 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 (nếu có).

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, đơn vị 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. Phối hợp với Trung tâm chính trị phường Thanh Xuân trong công tác bồi dưỡng, tập huấn nâng cao năng lực về chính trị, pháp luật, kỹ năng chuyên môn cho 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.

7. Tăng cường công tác kiểm tra, giám sát trong công tác 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 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 Đảng, cơ quan, đơn vị trên địa bàn phường chấp hành quy định về công tác tiếp dân, đối thoại trực tiếp với công dân và xử lý, giải quyết khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị của công dân theo quy định của Đảng, pháp luật của Nhà nước.

2. Văn phòng Đảng ủy phường tham mưu đồng chí Bí thư Đảng ủy phường tiếp công dân, đối thoại; đưa vào lịch công tác định kỳ theo quy định.

3. Ban Xây dựng Đảng Đảng ủy phường, các tổ chức Đảng và các cơ quan, đơn vị liên quan có trách nhiệm tuyên truyền, phổ biến, thực hiện 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 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; tuyên truyền, vận động Nhân dân thực hiện quy định của Đảng, pháp luật Nhà nước; đồng thời phối hợp kiểm tra, giám sát thực hiện Kết luận sau khi tiếp xúc, đối thoại của Đồng chí Bí thư Đảng ủy phường.

Nơi nhân:

- Văn phòng Thành ủy,
- Ban XD Đảng, UBKT, Văn phòng Đảng ủy phường,
- UB MTTQ Việt Nam và các tổ chức CT-XH phường,
- Các phòng, ban, đơn vị thuộc phường,
- Các tổ chức Đảng trực thuộc Đảng ủy phường,
- Lưu Văn phòng Đảng ủy phường.

**T/M BAN THƯỜNG VỤ  
BÍ THƯ**

**Võ Đăng Dũng**

