

Số: /KH-UBND

Hà Nội, ngày tháng 01 năm 2026

KẾ HOẠCH

Thực hiện công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại tố cáo năm 2026

Năm 2026 là năm diễn ra Đại hội đại biểu toàn quốc lần thứ XIV của Đảng, bầu cử đại biểu Quốc hội khoá XVI và đại biểu Hội đồng nhân dân các cấp nhiệm kỳ 2026-2031, là năm đầu các cấp, các ngành triển khai thực hiện Nghị quyết Đại hội XIV của Đảng để đưa đất nước bước vào kỷ nguyên mới. Đảng và Nhà nước tiếp tục đẩy mạnh công cuộc đổi mới toàn diện và đồng bộ; phát triển nhanh và bền vững trên cơ sở khoa học - công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyên đổi số; xây dựng, hoàn thiện Nhà nước pháp quyền XHCN hiệu năng, hiệu lực, hiệu quả; Thực hiện Luật Tiếp công dân năm 2013, Luật Khiếu nại năm 2011, Luật Tố cáo năm 2018; Luật số 136/2025/QH15 sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo và các văn bản hướng dẫn thi hành, UBND thành phố Hà Nội ban hành Kế hoạch tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo trên địa bàn thành phố Hà Nội năm 2026, như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Tạo sự chuyển biến mạnh mẽ, nâng cao năng lực và chất lượng công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại tố cáo đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ trong tình hình mới, góp phần giữ vững ổn định an ninh chính trị, trật tự an toàn xã hội, đáp ứng nhiệm vụ phát triển kinh tế xã hội, an ninh quốc phòng trên địa bàn Thành phố trong năm 2026 và những năm tiếp theo.

- Nâng cao hiệu quả tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo; đảm bảo quyền khiếu nại, tố cáo của công dân theo đúng quy định pháp luật, hạn chế tối đa các vụ việc khiếu nại, tố cáo đông người, phức tạp, kéo dài, không để phát sinh “điểm nóng”, nhất là trong thời điểm diễn ra Đại hội đại biểu toàn quốc lần thứ XIV của Đảng, bầu cử đại biểu Quốc hội khoá XVI và đại biểu HĐND các cấp nhiệm kỳ 2026-2031.

- Tiếp tục đổi mới công tác lãnh đạo, chỉ đạo, điều hành công việc, gắn công tác tiếp công dân, giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo với công tác cải cách hành chính, tạo cơ chế chỉ đạo, điều hành công khai, dân chủ và hiệu quả nhằm phát huy cao nhất năng lực của cán bộ, công chức làm công tác tiếp công dân, giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo.

2. Yêu cầu

- Công tác tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo 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. Chủ động nắm bắt tình hình, kịp thời phát hiện, đơn 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 để giải quyết triệt để, kịp thời ngay từ cơ sở, không để bị động, bất ngờ; xem xét trách nhiệm đối với những cá nhân, tổ chức để xảy ra “điểm nóng”, chậm giải quyết các vụ việc dân sinh bức xúc, nổi cộm.

- Phát huy sức mạnh của cả hệ thống chính trị, nâng cao trách nhiệm của người đứng đầu các cấp, các ngành trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

II. NỘI DUNG

1. 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 chính quyền và hệ thống chính 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 xây dựng cơ sở hạ tầng, mạng lưới giao thông đô thị, công tác bồi thường, 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 trọng điểm 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.

2. Công tác tiếp công dân, xử lý đơn

- Giám đốc các Sở, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị thuộc Thành phố và Chủ tịch UBND các xã, phường tiếp tục thực hiện đồng bộ các chủ trương, chính sách, pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo (Luật Tiếp công dân năm 2013, Luật Khiếu nại năm 2011, Luật Tố cáo năm 2018, Luật số 136/2025/QH15 sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo và các Nghị định, Thông tư hướng dẫn thi hành); Chỉ thị số 35-CT/TW ngày 26/5/2014 của Bộ Chính trị về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác tiếp dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo; 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; Nghị quyết số 623/NQ-UBTVQH15 ngày 07/10/2022 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội về tiếp tục tăng cường hiệu lực, hiệu quả thực hiện chính sách, pháp luật về tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo; Kết luận số 107-KL/TW ngày 24/12/2024 của Bộ Chính trị và Kế hoạch số 308-KH/TU ngày 10/4/2025 của Thành ủy Hà Nội về thực hiện kết luận số 107-KL/TW “*Tiếp tục*

tăng cường sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo trên địa bàn Thành phố Hà Nội"; Chỉ thị số 14/CT-TTg ngày 18/5/2012 của Thủ tướng Chính phủ về chấn chỉnh và nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; 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*".

- Các Sở, ban, ngành thuộc UBND Thành phố và UBND các xã, phường xây dựng kế hoạch tiếp công dân bảo đảm phù hợp với tình hình thực tiễn của đơn vị và địa phương; Thực hiện nghiêm túc việc tiếp công dân định kỳ, đột xuất tại trụ sở tiếp công dân; thông báo, niêm yết công khai lịch tiếp công dân theo quy định; đảm bảo đủ điều kiện về cơ sở vật chất cho phòng tiếp công dân, chủ động lắp đặt thiết bị ghi âm, ghi hình trong tổ chức hoạt động tiếp công dân.

- Thực hiện tốt việc tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo đúng nội dung, trình tự, thủ tục, thẩm quyền và thể thức theo quy định của pháp luật. Tập trung giải quyết các vụ việc ngay từ khi mới phát sinh tại cơ sở, hạn chế để xảy ra vụ việc đông người, phức tạp, kéo dài, vượt cấp lên Trung ương.

- Chủ động phối hợp với các cơ quan liên quan trong việc tổ chức tiếp công dân phục vụ Đại hội đại biểu toàn quốc lần thứ XIV của Đảng, cuộc bầu cử đại biểu Quốc hội khóa XVI và đại biểu HĐND các cấp nhiệm kỳ 2026 - 2031. Tăng cường sự phối hợp giữa các sở, ban, ngành và địa phương trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; hạn chế tối đa tình trạng khiếu nại, tố cáo vượt cấp, kéo dài. Bảo đảm quyền và lợi ích hợp pháp của công dân; kịp thời tiếp nhận, xem xét, xử lý đơn thư, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định.

- Phối hợp chặt chẽ với các cơ quan chức năng của Bộ, ngành Trung ương, Trụ sở Tiếp công dân Trung ương trong việc nắm tình hình, kịp thời xử lý, giải quyết tình huống công dân các tỉnh, thành khác khiếu kiện không đúng quy định pháp luật trên địa bàn thành phố Hà Nội.

3. Công tác giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo

- Tiếp tục triển khai thực hiện nghiêm túc, có hiệu quả các kế hoạch của Thanh tra Chính phủ về kiểm tra, rà soát, giải quyết các vụ việc khiếu nại, tố cáo đông người, kéo dài, phức tạp về an ninh trật tự: số 363/KH-TTCTP ngày 20/3/2019; số 96/KH-TTCTP ngày 28/3/2025, số 329/KH-TTCTP ngày 25/9/2025; Chỉ thị số 15-CT/TU ngày 16/12/2016 của Thành ủy và Nghị quyết 15-NQ/TU ngày 04/7/2017 của Ban Thường vụ Thành ủy, Nghị quyết số 14/2018/NQ-HĐND ngày 06/12/2018 của HĐND Thành phố, các kế hoạch của UBND Thành phố, coi đây là nhiệm vụ thường xuyên để bảo đảm quyền và lợi ích hợp pháp, chính đáng của công dân, qua đó giải quyết căn bản tình hình khiếu nại, tố cáo phức tạp, kéo dài nhằm góp phần ổn định chính trị, phát triển kinh tế - xã hội.

- Lãnh đạo UBND Thành phố; Giám đốc các Sở; Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị Thành phố; Chủ tịch UBND các xã, phường: (1) Tăng cường chỉ đạo, đôn

đốc, kiểm tra việc tổ chức thực hiện các quy định của pháp luật về giải quyết khiếu nại tố cáo, tập trung giải quyết khiếu nại, tố cáo liên quan đến nhân sự đại hội Đảng và bầu cử Đại biểu Quốc hội khóa XVI, đại biểu HĐND các cấp nhiệm kỳ 2026 - 2031; (2) Nắm chắc tình hình khiếu nại, tố cáo trên địa bàn, có kế hoạch tổ chức tiếp công dân, giải quyết kịp thời, dứt điểm các vụ việc khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền, phân đấu đạt tỷ lệ trên 85% ; (3) Tổ chức thực hiện nghiêm túc, triệt để các quyết định, kết luận giải quyết khiếu nại, tố cáo đã có hiệu lực pháp luật, phân đấu tỷ lệ trên 90%; (4) Tập trung giải quyết các vụ việc đông người, phức tạp, tiềm ẩn nguy cơ ảnh hưởng đến an ninh, trật tự theo chỉ đạo của Trung ương, của Thanh tra Chính phủ; lập kế hoạch giải quyết rõ ràng, cụ thể: rõ nội dung, rõ thời gian, rõ trách nhiệm và rõ kết quả; (5) Xử lý nghiêm đối với tập thể, cá nhân có trách nhiệm trong công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo và bảo vệ người tố cáo nhưng không hoàn thành nhiệm vụ, thiếu trách nhiệm để người tố cáo bị trả thù, trù dập, cố tình né tránh, đùn đẩy trách nhiệm, kéo dài thời gian giải quyết các vụ việc khiếu nại, tố cáo để công dân khiếu kiện kéo dài, vượt cấp; thực hiện nghiêm các quyết định giải quyết khiếu nại, kết luận nội dung tố cáo đã có hiệu lực pháp luật.

- Tăng cường công tác quản lý nhà nước, thanh tra trách nhiệm, kiểm tra về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; thường xuyên rà soát, đánh giá việc thực hiện các chính sách, pháp luật liên quan đến công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo để kiến nghị sửa đổi, bổ sung, hoàn thiện pháp luật, nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước, nhằm hạn chế phát sinh khiếu nại, tố cáo.

- Nâng cao chất lượng công tác đào tạo, bồi dưỡng, tập huấn nghiệp vụ về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức làm công tác tiếp công dân có đủ năng lực, trình độ chuyên môn nghiệp vụ đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ trong tình hình hiện nay.

- Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; sử dụng có hiệu quả phần mềm hệ thống “Nền tảng quản lý công tác khiếu nại, tố cáo Quốc gia” do Thanh tra Chính phủ xây dựng.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Giám đốc các Sở, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị thuộc Thành phố, Chủ tịch UBND xã, phường

- Căn cứ Kế hoạch này và chức năng, nhiệm vụ và tình hình thực tiễn tại cơ quan, đơn vị, địa phương để xây dựng Kế hoạch tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo năm 2026, triển khai tổ chức thực hiện có hiệu quả; thực hiện chế độ thông tin báo cáo về Thanh tra Thành phố để tổng hợp báo cáo UBND Thành phố theo quy định.

- Tập trung cao độ nguồn lực để xử lý các vụ việc phức tạp, kéo dài, tồn đọng; nhất là đối với 79 vụ việc khiếu nại, tố cáo phức tạp, tồn đọng theo Kế hoạch của Thanh tra Thành phố, phân đấu hoàn thành trong tháng 01/2026, thực hiện theo quy trình đã được Thanh tra Chính phủ hướng dẫn.

- Tăng cường tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

- Rà soát, kiện toàn bộ máy làm công tác tiếp công dân, làm tốt nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên, định kỳ, đột xuất tại cơ quan, đơn vị.

- Đầu tư đồng bộ thiết bị để vận hành hệ thống “Nền tảng quản lý công tác khiếu nại, tố cáo quốc gia” trong công tác tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo để thực hiện việc hệ thống hóa, số hóa, cập nhật, lưu trữ, quản lý, khai thác dữ liệu, thông tin, tình hình, hồ sơ tài liệu, kết quả công tác tiếp công dân, xử lý đơn và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân; trong đó, đẩy mạnh đầu tư cơ sở vật chất cho tiếp công dân trực tuyến theo Quyết định số 748/QĐ-TTCP ngày 28/12/2023 của Tổng Thanh tra Chính phủ ban hành Quy chế tiếp công dân trực tuyến và mô hình thí điểm tiếp công dân trực tuyến.

- Giải quyết kịp thời các vụ khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền. Tập trung chỉ đạo kiểm tra, rà soát và giải quyết các vụ khiếu nại tố cáo tòn đọng, đông người, phức tạp, nhất là trong thời gian diễn ra Đại hội đại biểu toàn quốc lần thứ XIV của Đảng và bầu cử đại biểu Quốc hội khóa XVI và đại biểu HĐND các cấp nhiệm kỳ 2026-2031, trong đó xác định rõ tiến độ, thời gian tổ chức thực hiện, trách nhiệm của từng tập thể, cá nhân trong việc tổ chức thực hiện và cơ chế xử lý trách nhiệm đối với tập thể, cá nhân không thực hiện. Tổ chức thực hiện dứt điểm các quyết định giải quyết khiếu nại, kết luận nội dung tố cáo có hiệu lực pháp luật.

- Tăng cường trách nhiệm tiếp nhận, giải quyết kịp thời kiến nghị của cử tri, nhân dân ngay từ cơ sở xã, phường; tạo điều kiện trong hoạt động giám sát của HĐND, MTTQ và nhân dân, đảm bảo việc chấp hành pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo đúng theo quy định nhằm hạn chế phát sinh khiếu nại, tố cáo.

2. Giao Thanh tra Thành phố

- Tham mưu giải quyết kịp thời các vụ khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền của UBND Thành phố, đảm bảo đúng trình tự, thủ tục, thời hạn quy định; Đôn đốc, theo dõi, giải quyết các vụ việc đông người, phức tạp, kéo dài, việc tổ chức thực hiện các quyết định giải quyết khiếu nại, kết luận giải quyết tố cáo có hiệu lực pháp luật trên địa bàn Thành phố.

- Thanh tra Thành phố tổ chức kiểm tra, rà soát, tham mưu báo cáo UBND Thành phố chỉ đạo giải quyết 79 vụ việc phức tạp, tòn đọng theo Chỉ thị số 15-CT/TU ngày 16/12/2016 của Thành ủy và Nghị quyết 15-NQ/TU ngày 04/7/2017 của Ban Thường vụ Thành ủy, Nghị quyết số 14/2018/NQ-HĐND ngày 06/12/2018 của HĐND Thành phố, các kế hoạch: số 363/KH-TTCP ngày 20/3/2019, số 96/KH-TTCP ngày 28/3/2025, số 329/KH-TTCP ngày 25/9/2025 của Thanh tra Chính phủ, các vụ việc phức tạp về an ninh trật tự do Công an Thành phố chuyển.

- Tham mưu UBND Thành phố giải pháp thông suốt trong quản lý, sử dụng,

khai thác phần mềm hệ thống “Nền tảng quản lý công tác khiếu nại, tố cáo quốc gia” trong công tác tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo để thực hiện việc hệ thống hóa, số hóa, cập nhật, lưu trữ, quản lý, khai thác dữ liệu, thông tin, tình hình, hồ sơ tài liệu, kết quả công tác tiếp công dân, xử lý đơn và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân bảo đảm kịp thời, thiết thực, hiệu quả, đồng bộ, thống nhất giữa các cơ quan, đơn vị để áp dụng hệ thống cơ sở dữ liệu bảo đảm đồng bộ, kết nối liên thông, khai thác, sử dụng hiệu quả trong hệ thống các cơ quan Đảng, Nhà nước trên địa bàn Thành phố.

- Tham mưu UBND Thành phố tuyên truyền, phổ biến Luật số 136/2025/QH15 sửa đổi bổ sung một số điều của Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo và các văn bản có liên quan; tham mưu sửa đổi, bổ sung, thay thế một số văn bản quy phạm pháp luật của UBND Thành phố có liên quan về khiếu nại, tố cáo.

- Tổ chức kiểm tra trách nhiệm của Chủ tịch UBND 15 xã, phường trong việc thực hiện pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo (gồm các xã, phường: Việt Hưng, Bồ Đề, Phúc Lợi, Đa Phúc, Vĩnh Thanh, Tiến Thắng, Dương Nội, Phú Xuyên, Phương Dục, Chương Dương, Thượng Phúc, Phúc Thọ, Quốc Oai, Yên Lãng, Yên Hòa). Trong quá trình kiểm tra kịp thời tham mưu, đề xuất trình Chủ tịch UBND Thành phố chỉ đạo các đơn vị khắc phục các hạn chế, yếu kém, tồn tại, xử lý nghiêm đối với các trường hợp vi phạm pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

- Theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện Kế hoạch này, thường xuyên báo cáo và kiến nghị UBND Thành phố các biện pháp cần thiết để chỉ đạo thực hiện đồng bộ và có hiệu quả công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

Trong quá trình thực hiện Kế hoạch này, các cơ quan, đơn vị kịp thời thông tin gửi Thanh tra Thành phố để tổng hợp, tháo gỡ khó khăn vướng mắc và tham mưu UBND Thành phố chỉ đạo những nội dung thuộc thẩm quyền./.

Nơi nhận:

- Thanh tra Chính phủ;
- TT Thành ủy, TT HĐND TP; (để b/c)
- Chủ tịch UBND Thành phố;
- Các Phó Chủ tịch UBND TP;
- Ủy ban Kiểm tra Thành ủy;
- Ban Nội chính Thành ủy;
- Các Sở, ngành; UBND các xã, phường;
- VPTU, VP Đoàn ĐBQH-HĐND TP;
- Báo: HNM,KTĐT: Đài PTTH Hà Nội;
- VPUB: CVP, các PCVP; Các Phòng: NNMT, ĐT, NC, KT, BTCD, TH; Trung tâm TT,DL và CNS Thành phố; Lưu: VT, Ban TCD (Nho).

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

Nguyễn Xuân Lưu