

KẾ HOẠCH

thực hiện Chỉ thị số 03-CT/TU ngày 04/12/2025 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy Thái Nguyên 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, kiến nghị, phản ánh

Thực hiện Chỉ thị số 03-CT/TU ngày 04/12/2025 của Ban Thường vụ Tỉnh Thái Nguyên 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, kiến nghị, phản ánh (*Viết tắt là Chỉ thị số 03-CT/TU*). Ban Thường vụ Đảng ủy xã Cao Minh ban hành Kế hoạch triển khai thực hiện với các nội dung cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH YÊU CẦU

1. Mục đích

- Quán triệt và triển khai đầy đủ, kịp thời các nhiệm vụ được nêu tại Chỉ thị số 03-CT/TU của Ban Thường vụ Tỉnh ủy; đến cấp ủy, chính quyền, cán bộ, đảng viên, đoàn viên, hội viên và Nhân dân trên địa bàn xã nhằm nâng cao nhận thức về ý nghĩa, vai trò của công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

- Tăng cường trách nhiệm của cấp ủy, chính quyền, nhất là người đứng đầu, trong lãnh đạo, chỉ đạo, tổ chức thực hiện các quy định pháp luật và quy định của Đảng về tiếp công dân, giải quyết đơn thư.

2. Yêu cầu

Việc triển khai Chỉ thị số 03-CT/TU phải được tổ chức thường xuyên, liên tục, nghiêm túc, có trọng tâm, trọng điểm. Việc tổ chức thực hiện tại các cơ quan, đơn vị; các chi, đảng bộ trực thuộc phải chủ động, đồng bộ, kịp thời, phù hợp tình hình thực tế của xã; đảm bảo giải quyết dứt điểm vụ việc ngay từ cơ sở; không để phát sinh điểm nóng, đơn thư vượt cấp.

III. NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP CHỦ YẾU

1. Công tác quán triệt, triển khai và rà soát quy định liên quan tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo

- Tổ chức triển quán triệt Chỉ thị số 03-CT/TU ngày 04/12/2025 và các văn bản liên quan đến toàn thể cán bộ, đảng viên; phổ biến tới Bí thư chi bộ, Trưởng xóm, Ban Công tác Mặt trận bằng các hình thức phù hợp. Đưa nội dung các văn bản của Trung ương, Tỉnh ủy vào sinh hoạt chi bộ hằng tháng; yêu cầu 100% chi bộ có nội dung thảo luận, trao đổi các vụ việc nổi cộm, dấu hiệu phát sinh đơn thư. Tăng cường thông tin tuyên truyền trên hệ thống truyền thanh của xã, thôn để Nhân dân nắm được các quy định về tiếp công dân, khiếu nại, tố cáo.

- Xác định công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo là nhiệm vụ chính trị quan trọng của hệ thống chính trị xã. Thường xuyên đề tập trung lãnh đạo, chỉ đạo, với quan điểm giải quyết dứt điểm vụ việc chứ không chỉ là giải quyết hết thẩm quyền.

- Thực hiện sơ kết, tổng kết theo định kỳ việc triển khai các văn bản về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; đánh giá rõ kết quả, hạn chế, nguyên nhân và trách nhiệm từng bộ phận.

- Tổ chức rà soát toàn bộ quy trình, quy chế, sổ sách tiếp công dân, xử lý đơn thư của xã; tham mưu điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp với pháp luật hiện hành và các văn bản của tỉnh.

2. Nâng cao trách nhiệm của người đứng đầu cấp ủy, chính quyền và phân công trách nhiệm trong lãnh đạo, chỉ đạo giải quyết đơn thư.

- Người đứng đầu cấp ủy, chủ tịch Ủy ban nhân dân xã trực tiếp lãnh đạo, chỉ đạo và thực hiện nghiêm các quy định về tiếp dân, đối thoại với người dân và xử lý, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Đồng chí Bí thư Đảng ủy, Chủ tịch UBND xã duy trì nghiêm chế độ tiếp dân định kỳ hằng tháng, tiếp dân đột xuất khi có vụ việc phức tạp, đông người hoặc vụ việc kéo dài.

- Phân công rõ trách nhiệm cho các đồng chí trong cấp ủy theo dõi, chỉ đạo giải quyết các vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Đảng ủy xã phân công các đồng chí trong Ban Thường vụ, Ban Chấp hành, các đồng chí phụ trách thôn để theo dõi, nắm bắt tình hình, kịp thời tham mưu chỉ đạo xử lý khiếu nại, tố cáo phát sinh.

- Khi xảy ra khiếu nại, tố cáo đông người, phức tạp, người đứng đầu cấp ủy, chính quyền phải trực tiếp chỉ đạo làm rõ nội dung, nguyên nhân, xem xét toàn diện các khía cạnh pháp lý và thực tiễn; tổ chức đối thoại công khai với người khiếu nại, tố cáo để giải quyết kịp thời, đúng quy định, sát với tình hình thực tế, đảm bảo “thấu tình, đạt lý”. Đối thoại phải được lập biên bản, công khai kết luận và triển khai thực hiện ngay sau đối thoại.

- Gắn trách nhiệm của người đứng đầu cấp ủy, chính quyền với kết quả tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, coi đây là một trong những tiêu chí đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ của người đứng đầu, làm cơ sở thực hiện công tác cán bộ (quy hoạch; luân chuyển; đề bạt, bổ nhiệm, giới thiệu ứng cử; bổ nhiệm lại; đánh giá, phân loại hằng năm; khen thưởng...).

- Nâng cao trách nhiệm và đạo đức công vụ của đội ngũ cán bộ tham gia giải quyết đơn thư. Yêu cầu cán bộ, công chức làm công tác tiếp dân, xử lý đơn thư phải có thái độ tận tình, trách nhiệm, tôn trọng và lắng nghe Nhân dân. Xử lý nghiêm tình trạng thiếu trách nhiệm, đùn đẩy nhiệm vụ, né tránh hoặc cố tình kéo dài thời gian giải quyết. Khuyến khích cán bộ phát huy tinh thần chủ động, sáng tạo, phối hợp tốt trong giải quyết đơn thư ngay từ cơ sở.

3. Nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

- Thực hiện tốt việc tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, đảm bảo kịp thời, chính xác, đúng trình tự, thủ tục, thời hạn theo quy định. Lãnh đạo, chỉ đạo giải quyết kịp thời, đúng quy định các vụ việc khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền; các vụ việc mới phát sinh ngay từ cơ sở, không để đơn vượt cấp; nhất là các nội dung tố cáo liên quan đến nhân sự bầu cử đại biểu Quốc hội và đại biểu Hội đồng nhân dân các cấp.

- Chủ động rà soát, lập danh sách và phân loại theo dõi các vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh phức tạp, kéo dài. Đối với các vụ việc của công dân đã được cơ quan, người có thẩm quyền tiếp nhận, xem xét và giải quyết theo đúng quy định pháp luật nhưng công dân không đồng thuận, tiếp tục gửi đơn hoặc trực tiếp kiến nghị tại các ngày tiếp công dân định kỳ của đồng chí Bí thư Đảng ủy, đồng chí Chủ tịch UBND xã, thì cần tổ chức tiếp xúc, đối thoại, công khai kết quả giải quyết trên bảng thông báo tại nơi tiếp dân để công dân chấp hành quyết định đã có hiệu lực. Trường hợp công dân vẫn cố tình khiếu nại, tố cáo kéo dài thì cán bộ, công chức phụ trách ban hành văn bản về việc chấm dứt thụ lý giải quyết khiếu nại, tố cáo hoặc thông báo về việc từ chối tiếp công dân, đồng thời đăng tải công khai trên các phương tiện thông tin đại chúng.

- Tăng cường và nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác phối hợp giữa các cơ quan, đơn vị, địa phương trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Nắm chắc tình hình cơ sở, chủ động phòng ngừa khiếu nại, tố cáo đông người; kiên quyết xử lý nghiêm, đúng quy định của pháp luật các đối tượng cố ý lợi dụng dân chủ, quyền khiếu nại, tố cáo để vi phạm pháp luật hoặc phạm tội, gây mất an ninh, trật tự, chống phá Đảng, Nhà nước, xâm phạm quyền, lợi ích hợp pháp của cá nhân, tổ chức.

4. Tăng cường công tác kiểm tra, giám sát và thanh tra việc thực hiện tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo

- Đảng ủy xã chỉ đạo Ủy ban kiểm tra Đảng ủy tham mưu đưa nội dung kiểm tra, giám sát công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo vào Chương trình kiểm tra, giám sát năm của cấp ủy. Nội dung kiểm tra tập trung vào: việc tiếp dân, xử lý đơn thư, đối thoại với công dân, hồ sơ giải quyết khiếu nại – tố cáo, tiến độ và kết quả giải quyết.

- Đẩy mạnh hoạt động thanh tra, kiểm tra, giám sát việc thực thi công vụ, nhiệm vụ của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, nhất là trách nhiệm của người đứng đầu trong việc chấp hành các quy định của Đảng, pháp luật của Nhà nước về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; kịp thời phát hiện, xử lý nghiêm những vi phạm trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, nhất là các 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.

5. Kiện toàn đội ngũ cán bộ, công chức làm công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo

- Quan tâm rà soát, phân công, kiện toàn đội ngũ cán bộ, công chức chuyên trách làm công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Bố trí cán bộ có phẩm chất đạo đức tốt, am hiểu pháp luật, tinh thông nghiệp vụ, có khả năng hướng dẫn, giải thích, thuyết phục để công dân hiểu và chấp hành đúng pháp luật.

- Hàng năm chú trọng đào tạo, tạo điều kiện cho cán bộ, công chức chuyên trách làm công tác tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được tham gia các lớp tập huấn, bồi dưỡng, nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ, kỹ năng cho đội ngũ cán bộ, công chức làm công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, đảm bảo đáp ứng được yêu cầu nhiệm vụ. Tăng cường kỹ năng mềm cho cán bộ làm công tác tiếp dân: Giao tiếp, ứng xử trong tiếp dân; Lắng nghe và phân tích vấn đề; Thuyết phục, đối thoại với công dân; Kiểm soát tình huống khi có căng thẳng, bức xúc. Yêu cầu cán bộ phải giữ thái độ tôn trọng – đúng mực – khách quan – kiên quyết, tạo sự tin tưởng cho Nhân dân.

- Bố trí, sắp xếp địa điểm tiếp công dân tại trụ sở Đảng ủy, UBND xã đảm bảo trang nghiêm, thuận tiện, có đầy đủ cơ sở vật chất, phương tiện phục vụ công tác tiếp công dân theo quy định của pháp luật, phù hợp với điều kiện, đặc điểm tình hình của địa phương, đơn vị. Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong hoạt động tiếp công dân, xử lý đơn, thư, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; triển khai thực hiện đầy đủ các yêu cầu về chuyển đổi số trong công tác tiếp công dân theo chỉ đạo của tỉnh, đáp ứng yêu cầu chuyển đổi số hiện nay theo các nội dung Kế hoạch hành động của Ban Thường vụ Tỉnh ủy và Kế hoạch hành động của Ban Thường vụ Đảng ủy về thực hiện Nghị quyết số 57-NQ/TW, ngày 22/12/2024 của Bộ Chính trị về đột phá phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số quốc gia.

6. Đổi mới hoạt động giám sát và phát huy vai trò của Mặt trận Tổ quốc, các tổ chức chính trị - xã hội đối với công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo

- Nâng cao hoạt động giám sát của Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân, Mặt trận Tổ quốc và các tổ chức chính trị - xã hội đối với công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Phát huy vai trò của Mặt trận Tổ quốc và các tổ chức chính trị - xã hội xã trong việc tuyên truyền, vận động đoàn viên, hội viên và Nhân dân tự giác tham gia học tập, tìm hiểu, nâng cao kiến thức và ý thức chấp hành pháp luật nói chung, pháp luật về tiếp công dân, khiếu nại, tố cáo nói riêng; vận động, thuyết phục công dân chấp hành nghiêm các

quyết định giải quyết khiếu nại, kết luận giải quyết tố cáo đã có hiệu lực pháp luật, chấm dứt khiếu nại, tố cáo không đúng quy định của pháp luật.

- Duy trì hiệu quả tổ chức và hoạt động của đội ngũ hòa giải viên ở thôn, bản; kịp thời giải quyết các tranh chấp trong nội bộ Nhân dân, góp phần phòng ngừa, hạn chế phát sinh khiếu nại, tố cáo.

7. Tăng cường thông tin, tuyên truyền và công khai trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo

- Các cơ quan, đơn vị, các chi, đảng bộ trực thuộc 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 đến toàn thể cán bộ, đảng viên và Nhân dân bằng nhiều hình thức như: Hệ thống loa truyền thanh của xã; Lồng ghép vào các buổi sinh hoạt chi bộ, sinh hoạt đoàn thể; Niêm yết công khai tài liệu hướng dẫn tại trụ sở và nơi tiếp công dân.

- Kịp thời phát hiện, biểu dương và đề xuất khen thưởng đối với các gương điển hình tốt trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; phê phán, lên án, đấu tranh với các hành vi vi phạm pháp luật, đẩy mạnh đấu tranh, phản bác các thông tin sai trái, xuyên tạc trong lĩnh vực khiếu nại, tố cáo

- Đảng ủy UBND xã chỉ đạo cơ quan chuyên môn tăng cường vai trò của hệ thống loa truyền thanh, trang thông tin điện tử trong việc cung cấp thông tin chính thống, kịp thời, đầy đủ về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Chủ động định hướng dư luận xã hội trước những thông tin nhạy cảm, dễ gây hiểu lầm, các vụ việc có dấu hiệu phức tạp, tránh để các đối tượng xấu lợi dụng xuyên tạc. Phối hợp với Công an xã và MTTQ trong việc cung cấp thông tin chính xác, kịp thời để ổn định tình hình nhân dân trên địa bàn.

- Kịp thời công khai theo quy định các vụ việc khiếu nại, tố cáo đã có quyết định, kết luận giải quyết có hiệu lực pháp luật để Nhân dân biết, giám sát việc thực hiện.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Các chi, đảng bộ trực thuộc, các cơ quan tham mưu, giúp việc Đảng ủy, ủy ban Mặt trận Tổ quốc, các đoàn thể chính trị - xã hội xã hội tổ chức quán triệt, tuyên truyền Chỉ thị số 03-CT/TU và Kế hoạch này tới toàn thể cán bộ, đảng viên và Nhân dân.

2. Đảng ủy UBND xã chỉ đạo triển khai các nhiệm vụ theo Kế hoạch; thực hiện nghiêm túc công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư và giải quyết khiếu nại, tố cáo. Rà soát, phân loại, lập danh sách theo dõi các vụ việc phức tạp; kịp thời báo cáo Ban Thường vụ Đảng ủy đối với vụ việc vượt thẩm quyền hoặc có phát sinh phức tạp. Thực hiện chế độ báo cáo định kỳ và đột xuất theo yêu cầu của Đảng ủy và cấp trên.

3. Ủy ban Kiểm tra Đảng ủy chủ trì tham mưu đưa nội dung kiểm tra, giám sát công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo vào Chương trình kiểm

tra, giám sát hằng năm. Tổ chức kiểm tra, giám sát đối với chi bộ, đảng viên và cán bộ, công chức được giao nhiệm vụ xử lý đơn thư.

5. Ban Xây dựng đảng chủ trì, phối hợp hướng dẫn triển khai thực hiện Chỉ thị số 03-CT/TU và Kế hoạch này. Phối hợp UBMTTQ và các tổ chức chính trị - xã hội đẩy mạnh vận động, tuyên truyền Nhân dân chấp hành pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

4. Mặt trận Tổ quốc và các tổ chức chính trị - xã hội đẩy mạnh tuyên truyền, vận động đoàn viên, hội viên và Nhân dân chấp hành pháp luật; tham gia hòa giải cơ sở; giám sát việc giải quyết đơn thư của chính quyền. Tổng hợp các ý kiến, kiến nghị của Nhân dân gửi cơ quan có thẩm quyền để xem xét, chỉ đạo.

5. Chi bộ Công an xã thường xuyên thăm nắm tình hình cơ sở, kịp thời tham mưu xử lý vụ việc đông người, phức tạp; phối hợp trong các hoạt động đối thoại, giải quyết đơn thư. Kiên quyết xử lý các hành vi lợi dụng khiếu nại, tố cáo để gây rối, vi phạm pháp luật.

6. Văn phòng Đảng ủy chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan thường xuyên theo dõi, đôn đốc, hướng dẫn việc triển khai thực hiện Chỉ thị số 03-CT/TU và Kế hoạch này. Định kỳ tổng hợp báo cáo tình hình, kết quả công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo từ các đơn vị liên quan. Tham mưu xây dựng báo cáo định kỳ (tháng, quý, 6 tháng, năm) và báo cáo đột xuất của Ban Thường vụ Đảng ủy theo quy định.

Nơi nhận:

- Thường trực Tỉnh ủy
- Ban Nội chính Tỉnh ủy
- Văn phòng Tỉnh ủy
- Thường trực Đảng ủy,
- Thường trực HĐND xã,
- Lãnh đạo UBND xã,
- Các cơ quan tham mưu, giúp việc Đảng ủy,
- UB MTTQVN xã và các tổ chức chính trị - xã hội,
- Các chi, đảng bộ trực thuộc Đảng ủy,
- Lưu Văn phòng Đảng ủy.

(Báo cáo),

**T/M BAN THƯỜNG VỤ
BÍ THƯ**

Hứa Ngọc Sỹ