

Số: /KH-TTBTXH

Sơn La, ngày tháng 01 năm 2026

**KẾ HOẠCH**  
**Tổ chức tiếp công dân, xử lý đơn thư**  
**của Trung tâm Bảo trợ xã hội năm 2026**

Căn cứ Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13 ngày 25/11/2013; Luật Khiếu nại số 02/2011/QH13 ngày 11/11/2011; Luật Tố cáo số 25/2018/QH14 ngày 12/6/2018; Nghị định 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Tiếp công dân; Nghị định 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại; Nghị định 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tố cáo; Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân; Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh;

Căn cứ Kế hoạch số 09/KH-SYT, ngày 10/01/2026 của Sở Y tế ban hành Kế hoạch tổ chức tiếp công dân, xử lý đơn thư của Sở Y tế năm 2026.

Trung tâm Bảo trợ xã hội xây dựng Kế hoạch tổ chức tiếp công dân, xử lý đơn thư của Trung tâm Bảo trợ xã hội năm 2026 như sau:

**I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU**

- Nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác tiếp công dân; kịp thời tiếp nhận, phân loại, xử lý và giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân liên quan đến lĩnh vực Bảo trợ xã hội theo đúng quy định của pháp luật; bảo đảm quyền, lợi ích hợp pháp của công dân; phát huy dân chủ, tăng cường kỷ cương hành chính.

- Tăng cường trách nhiệm của người đứng đầu trong công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư; chủ động phòng ngừa, hạn chế phát sinh các vụ việc khiếu nại, tố cáo đông người, phức tạp, kéo dài, vượt cấp, không để hình thành “điểm nóng” trong lĩnh vực Bảo trợ xã hội.

- Hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng trình tự, thủ tục, thẩm quyền theo quy định của pháp luật; góp phần giữ vững an ninh, trật tự tại Trung tâm và trên địa bàn.

**II. NỘI DUNG KẾ HOẠCH**

**1. Công tác quán triệt, phổ biến các văn bản chỉ đạo**

- Tiếp tục quán triệt, tuyên truyền bằng nhiều hình thức và thực hiện nghiêm túc các chỉ thị, nghị quyết, quyết định, kế hoạch của các cấp cũng như

Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo và các văn bản hướng dẫn thi hành... đến toàn thể viên chức và người lao động nhất là đội ngũ viên chức trực tiếp làm công tác tiếp công dân, giải quyết đơn thư.

- Thường xuyên bám sát vào sự chỉ đạo của Chủ tịch UBND tỉnh, Thanh tra tỉnh, Sở Y tế về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; không để xảy ra khiếu nại đông người phát sinh thành điểm nóng gây phức tạp về an ninh, trật tự tại Trung tâm.

## **2. Nâng cao vai trò, trách nhiệm của người đứng đầu**

- Thủ trưởng đơn vị coi công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh là nhiệm vụ chính trị quan trọng, là trách nhiệm trực tiếp của người đứng đầu; trực tiếp thực hiện việc tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân, không giao cấp phó chỉ đạo thực hiện (trừ trường hợp vắng mặt tại Trung tâm theo quy định). Chủ động theo dõi, nắm chắc tình hình ngay từ khi vụ việc mới phát sinh; kịp thời chỉ đạo giải quyết dứt điểm các vụ việc thuộc thẩm quyền, hạn chế phát sinh khiếu kiện vượt cấp; thường xuyên, kịp thời chỉ đạo phòng Hành chính - tổng hợp (bộ phận được giao tham mưu công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư) để hướng dẫn, hỗ trợ xử lý đối với các vụ việc khiếu nại, tố cáo phức tạp, đông người, bức xúc trong quá trình thực hiện công tác tiếp công dân năm 2026.

- Ban hành Thông báo lịch tiếp công dân định kỳ hằng tháng (thông báo lịch tiếp công dân của tháng sau được ban hành trước ngày 30 của tháng trước liền kề).

- Tiếp tục phối hợp triển khai thực hiện Kế hoạch tổ chức Hội nghị đối thoại của Giám đốc Trung tâm Bảo trợ xã hội với Nhân dân trên địa bàn tỉnh Sơn La năm 2026 trong lĩnh vực Bảo trợ xã hội.

## **3. Kiện toàn đội ngũ làm công tác tiếp công dân**

- Bố trí viên chức có đủ năng lực, phẩm chất đạo đức, trình độ chuyên môn, am hiểu pháp luật và kinh nghiệm thực tiễn để thực hiện công tác tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; thực hiện nghiêm chế độ trực, tiếp công dân trong ngày nghỉ, ngày lễ theo quy định của pháp luật.

- Thực hiện công tác tiếp công dân, tiếp nhận, phân loại, xử lý và giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh bảo đảm công khai, minh bạch, đúng trình tự, thủ tục, thẩm quyền và thời hạn theo quy định.

- Thực hiện đầy đủ chế độ, chính sách đối với viên chức được giao nhiệm vụ làm công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư theo Nghị quyết số 44/2017/NQ-HĐND ngày 08/12/2017 của Hội đồng nhân dân tỉnh Sơn La.

## **4. Điều kiện bảo đảm công tác tiếp công dân**

- Công khai lịch tiếp công dân, nội quy, quy chế tiếp công dân tại trụ sở Trung tâm, Phòng Tiếp công dân của Trung tâm và trên Trang thông tin điện tử của Trung tâm; bảo đảm đề công dân dễ dàng tiếp cận, theo dõi và thực hiện quyền, nghĩa vụ khi đến liên hệ công tác.

- Thực hiện mở và quản lý đầy đủ sổ theo dõi tiếp công dân, sổ theo dõi đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng mẫu và quy định hiện hành; bố trí địa điểm tiếp công dân tại vị trí thuận tiện, bảo đảm điều kiện về cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ công tác tiếp công dân; đồng thời chủ động phối hợp với các phòng chuyên môn có liên quan để bảo đảm an ninh, trật tự, an toàn trong quá trình tiếp công dân.

- Thường xuyên tổ chức rà soát, phân loại, tổng hợp các vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tồn đọng, phức tạp, kéo dài, có nguy cơ phát sinh khiếu kiện đông người, vượt cấp; kịp thời báo cáo Giám đốc Trung tâm và chủ động phối hợp với phòng Hành chính - Tổng hợp (bộ phận được giao tham mưu công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư) để thống nhất biện pháp hướng dẫn, tham mưu xử lý, giải quyết dứt điểm các vụ việc phát sinh theo đúng quy định của pháp luật.

- Thực hiện nghiêm chế độ báo cáo định kỳ và báo cáo đột xuất về công tác tiếp công dân, xử lý và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo yêu cầu của Sở Y tế và các cơ quan có thẩm quyền.

## **5. Công tác tuyên truyền, kiểm tra, giám sát**

Đẩy mạnh công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật về tiếp công dân, khiếu nại, tố cáo; lồng ghép kiểm tra, giám sát việc thực hiện công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư của các phòng ban trong kế hoạch kiểm tra cải cách hành chính năm 2026.

## **6. Tổ chức thực hiện tiếp công dân**

### **6.1. Tiếp công dân định kỳ**

Giám đốc Trung tâm tiếp công dân định kỳ vào ngày 15 hằng tháng; trường hợp trùng ngày nghỉ, ngày lễ thì tổ chức vào ngày làm việc tiếp theo.

### **6.2. Tiếp công dân đột xuất**

Thực hiện theo quy định tại khoản 3 Điều 18 Luật Tiếp công dân năm 2013 và theo đề nghị của các phòng chuyên môn khi có phát sinh.

### **6.3. Tiếp công dân thường xuyên**

Phòng Hành chính - Tổng hợp thực hiện tiếp công dân thường xuyên trong các ngày làm việc. Tùy theo nội dung vụ việc, mời lãnh đạo, chuyên viên các phòng chuyên môn, liên quan cùng tham gia tiếp và trả lời công dân.

### **6.4. Địa điểm tiếp công dân**

Phòng Tiếp công dân của Trung tâm Bảo trợ xã hội. Địa chỉ: Số 398, tổ 14 Quyết Thắng, phường Tô Hiệu, tỉnh Sơn La.

### **6.5. Thời gian tiếp công dân**

- Buổi sáng: Từ 07 giờ 30 phút đến 11 giờ 30 phút;
- Buổi chiều: Từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ 30 phút.

## **III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

## **1. Phòng Hành chính – Tổng Hợp**

- Là đầu mối tham mưu, giúp Giám đốc Trung tâm tổ chức thực hiện công tác tiếp công dân; tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của tổ chức, cá nhân gửi đến Trung tâm; tham mưu Giám đốc Trung tâm giao nhiệm vụ, hướng dẫn nghiệp vụ cho các phòng chuyên môn trong việc giải quyết đơn thư theo đúng thẩm quyền, trình tự, thủ tục quy định của pháp luật.

- Bố trí viên chức được giao nhiệm vụ cùng Lãnh đạo Trung tâm trực tiếp thực hiện tiếp công dân định kỳ và đột xuất theo quy định; tổng hợp, tham mưu báo cáo Giám đốc Sở Y tế và báo cáo Thanh tra tỉnh, về kết quả công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định.

- Định kỳ hàng tháng, 3 tháng, 6 tháng, 9 tháng, hàng năm hoặc đột xuất báo cáo kết quả công tác tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Trung tâm gửi Sở Y tế tỉnh Sơn La theo quy định.

## **2. Trưởng các phòng chuyên môn thuộc Trung tâm**

- Tổ chức phổ biến, quán triệt và triển khai thực hiện nghiêm túc, có hiệu quả nội dung Kế hoạch này đến toàn thể viên chức thuộc phạm vi quản lý.

- Chủ động phối hợp với phòng Hành chính - Tổng hợp và các cá nhân có liên quan tham gia tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh khi được Giám đốc Trung tâm giao nhiệm vụ; bảo đảm đúng quy định của pháp luật, đúng chức trách, nhiệm vụ được phân công.

Trên đây là Kế hoạch tổ chức tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Trung tâm Bảo trợ xã hội năm 2026. Yêu cầu các phòng chuyên môn nghiêm túc triển khai, thực hiện./.

### ***Nơi nhận:***

- Sở Y tế:(B/c);
- Ban Giám đốc TT;
- Các phòng CM (T/h);
- Lưu VT; HCTH (H1b).

**GIÁM ĐỐC**

**Lê Văn Tuấn**