

Số: /KH-BVĐKTM

Tháp Mười, ngày tháng 01 năm 2026

KẾ HOẠCH

Tổ chức tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Bệnh viện đa khoa khu vực Tháp Mười năm 2026

Căn cứ Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo, các Chỉ thị, Nghị quyết của Trung ương, Quốc hội, chỉ đạo của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

Thực hiện Kế hoạch số 430/KH-SYT ngày 15 tháng 01 năm 2026 của Sở Y tế về tổ chức tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Sở Y tế năm 2026;

Bệnh viện đa khoa khu vực Tháp Mười xây dựng kế hoạch Tổ chức tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Bệnh viện đa khoa khu vực Tháp Mười năm 2026 như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

Nâng cao hiệu lực, hiệu quả công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Bệnh viện đa khoa khu vực Tháp Mười, bảo đảm kịp thời, đúng pháp luật, đúng thẩm quyền.

Đẩy mạnh tuyên truyền, hướng dẫn công dân thực hiện đúng quyền, nghĩa vụ; chủ động nắm tình hình, giải quyết vụ việc ngay từ cơ sở, phòng ngừa phát sinh vụ việc phức tạp, “điểm nóng”, giữ vững an ninh, trật tự; tăng cường phối hợp giữa các cơ quan, địa phương trong tỉnh; chủ động trao đổi thông tin, dự báo, xử lý tình huống khi có công dân tập trung khiếu nại, tố cáo, không để xảy ra tình trạng công dân tụ tập đông người, lưu trú dài ngày tại Hà Nội, Thành phố Hồ Chí Minh và các cơ quan Trung ương.

Bảo đảm quyền khiếu nại, tố cáo của công dân, nâng cao trách nhiệm người đứng đầu; tập trung giải quyết dứt điểm các vụ việc đông người, phức tạp, tồn đọng, kéo dài, góp phần ổn định đời sống nhân dân và trật tự xã hội.

2. Yêu cầu

Thực hiện tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo theo nguyên tắc dân chủ, công khai, minh bạch, đúng trình tự, thủ tục pháp luật; tôn trọng quyền, lợi ích hợp pháp của công dân.

Đề cao trách nhiệm người đứng đầu trong tiếp công dân định kỳ, đột xuất và chỉ đạo giải quyết dứt điểm vụ việc thuộc thẩm quyền, nhất là vụ việc phức tạp, đông người, kéo dài.

Tăng cường kiểm tra, đôn đốc, tháo gỡ vướng mắc; bảo đảm phối hợp chặt chẽ, trao đổi thông tin kịp thời để phòng ngừa, xử lý vụ việc phát sinh từ cơ sở, không để khiếu nại, tố cáo vượt cấp, tập trung đông người.

Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo.

II. NỘI DUNG NHIỆM VỤ

1. Triển khai tổ chức thực hiện hiệu quả công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật; xác định là nhiệm vụ trọng tâm, có vị trí vai trò quan trọng trong việc giữ vững an ninh trật tự và phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh

Thủ trưởng đơn vị tiếp tục quán triệt, tuyên truyền và thực hiện nghiêm túc, hiệu quả nội dung các chỉ đạo của Đảng, Quốc hội, Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, Thanh tra Chính phủ về công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư, giải quyết khiếu nại, tố cáo trong thực hiện chính quyền địa phương 02 cấp trên địa bàn tỉnh, như: Luật Tổ chức chính quyền địa phương, Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo; 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 công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo; 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 dân; Kết luận số 215-KL/TW ngày 23/11/2025 của Bộ Chính trị về việc sửa đổi, bổ sung Quy định số 11-QĐi/TW ngày 18/02/2019 của Bộ Chính trị; 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; Nghị quyết số 39/2012/QH13 ngày 23/11/2012 của Quốc hội về tiếp tục nâng cao hiệu lực, hiệu quả thực hiện chính sách, pháp luật trong việc tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo đối với các quyết định hành chính về đất đai; 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; 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; Nghị định số 141/2025/NĐ-CP ngày 12/6/2025 của Chính phủ quy định về phân định thẩm quyền của chính quyền địa phương 02 cấp trong lĩnh vực quản lý nhà nước của Thanh tra Chính phủ; Thông tư số 02/2025/TT-TTCP ngày 25/6/2025 của Thanh tra Chính phủ hướng dẫn thực hiện một số quy định thuộc lĩnh vực quản lý nhà nước của Thanh tra Chính phủ

liên quan đến chính quyền địa phương 02 cấp; Thông tư số 06/2025/TT-TTCTP ngày 29/9/2025 của Thanh tra Chính phủ quy định chế độ thông tin, báo cáo công tác thanh tra, tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo và phòng, chống tham nhũng, lãng phí, tiêu cực.

Thường xuyên cập nhật, triển khai các chủ trương, quy định pháp luật, chỉ đạo, hướng dẫn của Đảng, Quốc hội, Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, Thanh tra Chính phủ về công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư, giải quyết khiếu nại, tố cáo và tổ chức thực hiện theo phạm vi trách nhiệm của từng cơ quan, đơn vị.

2. Tăng cường kỷ luật, kỷ cương, tinh thần trách nhiệm của cán bộ, công chức, viên chức trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

Thủ trưởng đơn vị chịu trách nhiệm trực tiếp trong việc chỉ đạo, tổ chức tiếp công dân, xử lý đơn và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền; bảo đảm việc giải quyết đúng thẩm quyền, đúng trình tự, thủ tục, đúng thời hạn theo quy định của pháp luật; Phân công lãnh đạo phụ trách và bố trí công chức, viên chức chuyên trách hoặc kiêm nhiệm làm công tác tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; xác định rõ đầu mối liên hệ để phối hợp, trao đổi thông tin và thực hiện chế độ báo cáo với Văn phòng Sở.

Đơn vị ban hành đầy đủ nội quy tiếp công dân, quy trình giải quyết khiếu nại, tố cáo; ban hành và công khai lịch tiếp công dân của người đứng đầu; mở và quản lý sổ tiếp công dân, sổ tiếp nhận, theo dõi đơn thư; bố trí địa điểm tiếp công dân bảo đảm điều kiện theo quy định của pháp luật.

Tổ chức tiếp công dân đúng quy định, thực hiện nghiêm chế độ tiếp công dân định kỳ và đột xuất của người đứng đầu; tiếp nhận, phân loại và xử lý đơn thư kịp thời, đúng thẩm quyền, không để xảy ra tình trạng chậm trễ, tồn đọng, kéo dài dẫn đến khiếu nại, tố cáo vượt cấp; kịp thời xem xét giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo của công dân do Thường trực Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân chuyển đến và thông báo kết quả giải quyết cho cơ quan, cá nhân đã chuyển đơn theo quy định.

Thực hiện việc tiếp công dân, 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; chịu trách nhiệm về kết quả giải quyết đối với các vụ việc thuộc phạm vi quản lý.

Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong công tác tiếp công dân, xử lý đơn và giải quyết khiếu nại, tố cáo; đẩy mạnh tuyên truyền, phổ biến pháp luật về quyền và nghĩa vụ của công dân trong thực hiện khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; công khai kết quả giải quyết theo đúng quy định của pháp luật.

3. Chủ động phối hợp, rà soát, giải quyết dứt điểm các vụ việc khiếu nại, tố cáo đông người, phức tạp, kéo dài

Thủ trưởng đơn vị chịu trách nhiệm trực tiếp trong việc chỉ đạo, tổ chức giải quyết khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền; tăng cường tổ chức đối thoại với công dân trong quá trình xem xét, giải quyết vụ việc, gắn với việc giải thích, phổ biến chính sách, pháp luật nhằm tạo sự đồng thuận và hạn chế phát sinh khiếu kiện phức tạp, kéo dài.

Thủ trưởng đơn vị phân công Ban tiếp công dân chủ động tiếp công dân, đối thoại, giải thích và hướng dẫn ngay khi phát sinh vụ việc, bảo đảm giải quyết kịp thời, đúng thẩm quyền, đúng trình tự, thủ tục theo quy định của pháp luật; đồng thời phối hợp với Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam cùng cấp, các tổ chức đoàn thể và các cơ quan báo chí trong công tác tuyên truyền, vận động công dân chấp hành pháp luật và quyết định giải quyết của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

Đơn vị thường xuyên rà soát, lập danh sách và theo dõi riêng đối với các vụ việc khiếu nại, tố cáo đông người, phức tạp, kéo dài; xác định đây là nhiệm vụ trọng tâm, thực hiện liên tục, không để gián đoạn hoặc xử lý hình thức, trong đó ưu tiên rà soát các vụ việc có nguy cơ phát sinh khiếu kiện vượt cấp; tập trung giải quyết các vụ việc ngay từ khi mới phát sinh tại cơ quan, đơn vị; hạn chế tối đa để phát sinh khiếu nại, tố cáo đông người, phức tạp, kéo dài, vượt cấp. Đối với các vụ việc tồn đọng, phức tạp, kéo dài, khiếu kiện đông người đã phát sinh, phải tổ chức rà soát, kiểm tra và giải quyết dứt điểm theo đúng quy định của pháp luật.

Khi xảy ra tình huống khiếu nại, tố cáo đông người, người đứng đầu cơ quan, đơn vị có trách nhiệm trực tiếp chỉ đạo xử lý, tổ chức làm rõ nguyên nhân, nội dung vụ việc, xem xét toàn diện và áp dụng biện pháp giải quyết kịp thời, đúng quy định pháp luật, không để vụ việc kéo dài, gây ảnh hưởng đến an ninh, trật tự.

Đơn vị chủ động nắm chắc tình hình khiếu nại, tố cáo tại cơ quan, đơn vị; kịp thời phát hiện vụ việc ngay từ đầu để tổ chức tiếp công dân, đối thoại, giải quyết theo quy định của pháp luật; báo cáo Sở Y tế và các cơ quan liên quan khi vụ việc có dấu hiệu phức tạp, vượt thẩm quyền; rà soát, tổng hợp và tổ chức thực hiện nghiêm túc, dứt điểm các vụ việc đã có quyết định giải quyết khiếu nại, kết luận nội dung tố cáo hoặc thông báo chấm dứt việc tiếp nhận, thụ lý, giải quyết; công khai kết quả thực hiện trên Cổng thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị theo quy định của pháp luật.

4. Xử lý nghiêm các hành vi vi phạm pháp luật liên quan đến tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo

Có biện pháp kịp thời, kiên quyết xử lý theo pháp luật đối với các trường hợp: Kích động, dụ dỗ, mua chuộc, lôi kéo người khác tụ tập đông người; Cố tình khiếu nại, tố cáo sai sự thật; Lợi dụng khiếu nại, tố cáo để tuyên truyền chống Nhà nước; Xuyên tạc, vu khống, xúc phạm uy tín cơ quan nhà nước, người thi hành công vụ.

Ban tiếp công dân chấp hành không đúng quy định pháp luật về tiếp công dân, xử lý đơn thư, giải quyết khiếu nại dẫn đến kết quả giải quyết sai lệch; vụ việc tồn đọng, kéo dài, người dân, dư luận bức xúc, tình hình địa bàn phức tạp, thì người đứng đầu đơn vị phải chịu trách nhiệm; Xem xét, xử lý kịp thời viên chức có vi phạm trong thi hành công vụ.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Ban tiếp công dân

Làm đầu mối chủ trì theo dõi, đôn đốc việc triển khai thực hiện Kế hoạch này; tham mưu Ban Giám đốc bệnh viện chỉ đạo xử lý theo thẩm quyền các vụ việc khiếu nại, tố cáo phức tạp, đông người, kéo dài; không để phát sinh điểm nóng, vụ việc phức tạp, nhất là trong các dịp lễ, tết và các sự kiện chính trị quan trọng.

Làm đầu mối chủ trì, tham mưu Giám đốc bệnh viện tổ chức thực hiện công tác tiếp công dân thường xuyên và định kỳ của Lãnh đạo bệnh viện tại phòng tiếp công dân theo quy định.

Tham gia trực tiếp công dân thường xuyên theo lịch phân công trực hàng tháng tại đơn vị.

Tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh gửi đến Sở Y tế; theo dõi, đôn đốc tiến độ giải quyết của các phòng chuyên môn và các cơ quan, đơn vị trực thuộc.

Quản lý, cập nhật dữ liệu vào hệ thống thông tin báo cáo công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo của Thanh tra tỉnh.

Thực hiện nghiêm chế độ thông tin, báo cáo định kỳ, chuyên đề, đột xuất theo quy định tại Thông tư số 06/2025/TT-TTCT ngày 29/9/2025 của Thanh tra Chính phủ quy định về chế độ thông tin, báo cáo công tác thanh tra, tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, phòng, chống tham nhũng, tiêu cực, gửi về Sở Y tế (qua Văn phòng sở), kịp thời phản ánh những khó khăn, vướng mắc vượt thẩm quyền để được xem xét, chỉ đạo giải quyết.

2. Phòng Tổ chức cán bộ

Phối hợp triển khai thực hiện kế hoạch này.

Tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh gửi đến Sở Y tế; theo dõi, đôn đốc tiến độ giải quyết của các phòng chuyên môn và các cơ quan, đơn vị trực thuộc.

Kiểm tra công tác tiếp công dân, xử lý đơn và giải quyết khiếu nại, tố cáo của các cơ quan, đơn vị theo kế hoạch hằng năm và kiểm tra đột xuất khi cần thiết; tham mưu Ban Giám đốc sở chấn chỉnh công tác quản lý nhà nước, kiến nghị biện pháp khắc phục những hạn chế, bất cập, kịp thời hướng dẫn, chấn chỉnh, xử lý các thiếu sót, vi phạm nhằm nâng cao hiệu lực, hiệu quả công tác quản lý.

Kiểm tra việc thi hành các quyết định giải quyết khiếu nại lần hai, kết luận nội dung tố cáo đã có hiệu lực pháp luật; đôn đốc các cơ quan, đơn vị thực hiện nghiêm, không để kéo dài.

Tham mưu cử công chức, viên chức tham gia tập huấn, bồi dưỡng chuyên môn, nghiệp vụ công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư và giải quyết khiếu nại, tố cáo (nếu có).

3. Các khoa, phòng trực thuộc

Có trách nhiệm phối hợp chặt chẽ với Ban Tiếp công dân khi có đơn thư phản ánh, khiếu nại, tố cáo liên quan đến lĩnh vực chuyên môn phụ trách (như: chất lượng khám chữa bệnh, sai sót chuyên môn, quản lý giá thuốc, đấu thầu vật tư y tế, công tác cán bộ, tuyển dụng, kỷ luật và chế độ chính sách đối với viên chức, người lao động trong ngành...).

Tham gia tiếp công dân định kỳ và đột xuất cùng Giám đốc sở khi có yêu cầu của Giám đốc đối với các vụ việc có nội dung phức tạp liên quan đến chuyên môn sâu.

Chịu trách nhiệm cung cấp đầy đủ hồ sơ, tài liệu liên quan và đề xuất phương án giải quyết trong thời hạn quy định khi có đơn thư phản ánh, khiếu nại, tố cáo liên quan đến lĩnh vực chuyên môn phụ trách.

Trên đây là Kế hoạch tổ chức tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Bệnh viện đa khoa khu vực Tháp Mười năm 2026; yêu cầu lãnh đạo các khoa, phòng và các bộ phận liên quan thực hiện nghiêm nội dung Kế hoạch này./.

Nơi nhận:

- Ban Giám đốc;
- Các khoa, phòng;
- Ban Tiếp công dân;
- Website bệnh viện;
- Lưu: VT, P.CTXH.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Nguyễn Văn Bé