

Số: /KH-UBND

Hà Nội, ngày tháng năm 2026

KẾ HOẠCH

Tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo trên địa bàn thành phố Hà Nội năm 2026

Thực hiện Luật phổ biến, giáo dục pháp luật số 14/2012/QH13, Chương trình hành động số 07/CTr-UBND ngày 17/7/2025 của UBND thành phố Hà Nội thực hiện Nghị quyết số 66-NQ/TW ngày 30/4/2025 của Bộ Chính trị về đổi mới công tác xây dựng và thi hành pháp luật đáp ứng yêu cầu phát triển đất nước trong kỷ nguyên mới, Kế hoạch số 378/KH-UBND ngày 29/12/2025 của UBND Thành phố về phổ biến, giáo dục pháp luật, hòa giải ở cơ sở, chuẩn tiếp cận pháp luật trên địa bàn thành phố Hà Nội năm 2026, UBND thành phố Hà Nội ban hành kế hoạch tuyên truyền, phổ biến pháp luật về 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

Tuyên truyền, phổ biến, giáo dục các nội dung, quy định của Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo, Luật 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, ứng dụng khoa học công nghệ và chuyển đổi số trong tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo đến đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức của thành phố Hà Nội.

Nâng cao kỹ năng xử lý tình huống khi tiếp công dân của người làm công tác tiếp dân; nhận thức, hiểu biết và kinh nghiệm của cán bộ, công chức, viên chức làm công tác tham mưu cho Giám đốc các Sở, thủ trưởng các cơ quan, đơn vị thuộc Thành phố, Chủ tịch UBND xã, phường xử lý, giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo theo đúng quy định của pháp luật.

Đề cao trách nhiệm của người đứng đầu các cấp, các ngành của Thành phố trong việc tổ chức, thực hiện việc tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo nhằm đảm bảo quyền và lợi ích hợp pháp của công dân,

Phát huy tinh thần chủ động học tập, nghiên cứu, tìm hiểu, thi hành pháp luật của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức của Thành phố trong thực hiện công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

2. Yêu cầu

Việc triển khai tuyên truyền, phổ biến, giáo dục phải đảm bảo thiết thực, hiệu quả, bám sát nội dung, yêu cầu của Trung ương, Thành ủy, HĐND và UBND Thành phố về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

nội dung tuyên truyền, phổ biến, giáo dục phải có trọng tâm, trọng điểm, phù hợp với đối tượng được tuyên truyền, phổ biến.

Đa dạng hóa hình thức phổ biến, giáo dục để phù hợp với các cơ quan, đơn vị và lĩnh vực, nhiệm vụ công tác, đồng thời đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật, đảm bảo hiệu quả, tiết kiệm không trùng lặp, phù hợp với tiến độ xây dựng các văn bản quy phạm pháp luật.

Các nội dung, hoạt động đề ra phải đảm bảo tính khả thi, có trọng tâm, trọng điểm, phân công rõ trách nhiệm chủ trì, phối hợp; chú trọng việc lồng ghép, kết hợp để sử dụng nguồn lực tiết kiệm, hiệu quả; tháo gỡ kịp thời những khó khăn, vướng mắc từ thực tiễn của công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

II. NỘI DUNG TUYÊN TRUYỀN, PHỔ BIẾN

1. Tổ chức tuyên truyền, phổ biến thông qua văn bản và thông qua các cuộc họp

Nội dung tuyên truyền, phổ biến: Luật Tiếp công dân năm 2013, Luật Khiếu nại năm 2011, Luật Tố cáo năm 2018, Luật số 136/2025/QH15 sửa đổi bổ, bổ sung một số điều của Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo và các văn bản hướng dẫn thi hành; ứng dụng khoa học công nghệ và chuyển đổi số trong tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; thủ tục hành chính về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại tố cáo, Quyết định giải quyết khiếu nại, Kết luận nội dung tố cáo theo quy định.

Hình thức: quán triệt, triển khai thực hiện thông qua văn bản và cuộc họp.

Đơn vị thực hiện: các Sở, ban, ngành thuộc UBND Thành phố; UBND xã, phường.

Đối tượng tuyên truyền, phổ biến: cán bộ, công chức, viên chức của Thành phố.

2. Tổ chức tuyên truyền, phổ biến qua phương tiện thông tin đại chúng, cổng/trang thông tin điện tử của các Sở, ban, ngành của Thành phố, mạng lưới thông tin cơ sở của xã, phường và tổ hòa giải cơ sở.

Nội dung tuyên truyền, phổ biến: các văn bản chỉ đạo của Trung ương, Thành ủy, Hội đồng nhân dân và UBND Thành phố quán triệt, chỉ đạo về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo trên địa bàn thành phố Hà Nội; tuyên truyền, phổ biến quyền, nghĩa vụ của công dân khi thực hiện khiếu nại, tố cáo; hướng dẫn người dân về thẩm quyền giải quyết khiếu nại, tố cáo khi thực hiện chính quyền địa phương 02 cấp; phổ biến các điển hình tiên tiến, mô hình hay trong công tác tiếp công dân, đối thoại, giải quyết khiếu nại, tố cáo hiệu quả tại cơ sở; tuyên truyền về quyền khiếu nại, tố cáo liên quan đến bầu cử, quy trình giải quyết đơn liên quan đến bầu cử đại biểu Quốc hội khóa XVI và đại biểu Hội đồng nhân dân các cấp nhiệm kỳ 2026-2031; hướng dẫn người dân sử dụng “Nền tảng quản lý công tác khiếu nại, tố cáo quốc gia” để tra cứu lịch tiếp công dân của cơ quan, đơn vị, địa phương mình quan tâm, xem thông tin chi tiết (thời gian, địa điểm, lãnh đạo tiếp, nội dung tiếp), đăng ký lịch hẹn hoặc gửi đề nghị được tiếp (nếu hệ thống cho phép).

Đăng tải tin, bài, phóng sự trên các báo, đài của Thành phố, cổng/trang thông tin điện tử của các cơ quan, đơn vị; tuyên truyền qua ứng dụng công nghệ số iHaNoi; tuyên truyền qua mạng lưới thông tin cơ sở của các xã, phường (Hệ thống truyền thanh, trang thông tin điện tử của UBND cấp xã, bảng điện tử công cộng...);

Tăng cường tuyên truyền qua các Tổ hòa giải cơ sở để giải quyết mâu thuẫn ngay từ khi mới phát sinh hạn chế đơn khiếu nại, tố cáo vượt cấp.

Tuyên truyền qua mạng xã hội: sử dụng ứng dụng Zalo chính thức của các chính quyền cơ sở để phổ biến các nội dung về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

Đơn vị thực hiện: các Sở, ban ngành của Thành phố, UBND xã, phường.

Đối tượng tuyên truyền, phổ biến: các tổ chức và nhân dân trên địa bàn thành phố Hà Nội.

3. Tổ chức tuyên truyền, phổ biến qua tập huấn trực tiếp, tọa đàm, hướng dẫn, làm việc trực tiếp tại các đơn vị.

a) Tổ chức tập huấn chuyên sâu pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

Nội dung tập huấn: Hệ thống pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo và cách thức xử lý tình huống trong thực tiễn.

Hình thức thực hiện: Tổ chức hội nghị tập huấn trực tiếp, hội nghị tọa đàm; cung cấp, thông tin tài liệu; qua công tác hướng dẫn, làm việc trực tiếp với các đơn vị có lồng ghép tiếp nhận, tháo gỡ các khó khăn, vướng mắc; qua công tác kiểm tra việc thực hiện pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

Đơn vị thực hiện: Thanh tra Thành phố.

Đối tượng tập huấn: Giám đốc các Sở, thủ trưởng cơ quan, đơn vị thuộc UBND Thành phố, Chủ tịch UBND xã, phường; các cán bộ, công chức trực tiếp làm công tác tiếp công dân, tham mưu xử lý, giải quyết khiếu nại, tố cáo của các Sở, ban, ngành thuộc UBND Thành phố và UBND xã, phường; các cán bộ, công chức của Thanh tra Thành phố.

b) Tổ chức Hội nghị giới thiệu và hướng dẫn sử dụng “Nền tảng quản lý công tác khiếu nại, tố cáo quốc gia”.

Nội dung: Giới thiệu và hướng dẫn sử dụng “Nền tảng quản lý công tác khiếu nại, tố cáo quốc gia”; ứng dụng khoa học thông tin và chuyển đổi số trong tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo

Hình thức: Tổ chức hội nghị giới thiệu, hướng dẫn và cung cấp, thông tin tài liệu về quản lý, sử dụng “Nền tảng quản lý công tác khiếu nại, tố cáo quốc gia”.

Cơ quan thực hiện: Thanh tra Thành phố

Đối tượng: Đại diện Lãnh đạo HĐND Thành phố, Ủy ban Mặt trận tổ quốc Thành phố, Ủy ban Kiểm tra Thành ủy, Ban Nội chính Thành ủy, Văn phòng UBND Thành phố; Các Sở, ban, ngành thuộc Thành phố; Đảng ủy, HĐND và UBND, Ủy ban Mặt trận tổ quốc Việt Nam các xã, phường; đại diện Lãnh đạo các

cán bộ, công chức trực tiếp làm công tác tiếp công dân, tham mưu xử lý, giải quyết khiếu nại, tố cáo của các cơ quan, đơn vị của Thành phố.

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Văn phòng UBND Thành phố

Thông tin kịp thời các văn bản chỉ đạo của Thành ủy, Nghị quyết HĐND Thành phố, Quyết định của UBND Thành phố; tham mưu UBND Thành phố ban hành các văn bản triển khai thực hiện các quy định về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo và các văn bản hướng dẫn thi hành; phối hợp với Sở Tư pháp, các cơ quan truyền thông của Trung ương và Thành phố thực hiện công tác tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật.

2. Sở Tư pháp

Chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan tổ chức tập huấn pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo cho đội ngũ báo cáo viên pháp luật của Thành phố; phối hợp với Thanh tra Thành phố biên soạn tài liệu phổ biến, giáo dục pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; tăng cường tuyên truyền phổ biến giáo dục pháp luật tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo trên Trang thông tin điện tử Tuyên truyền phổ biến pháp luật của Thành phố.

Theo dõi, hướng dẫn, kiểm tra công tác phổ biến, giáo dục pháp luật trên địa bàn thành phố Hà Nội; hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra các cơ quan chuyên môn trực thuộc Ủy ban nhân dân Thành phố, các cơ quan, tổ chức có liên quan và Ủy ban xã, phường trong việc thực hiện tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật.

3. Thanh tra Thành phố

Là đầu mối tham mưu giúp UBND Thành phố chỉ đạo, hướng dẫn, triển khai thực hiện nhiệm vụ được giao theo Kế hoạch này; chủ trì phối hợp với các Sở, ngành, đoàn thể, UBND xã, phường trong triển khai thực hiện các nhiệm vụ được giao.

Quản trị “Nền tảng quản lý công tác khiếu nại, tố cáo quốc gia” của Thành phố, tiếp tục hướng dẫn các cơ quan, đơn vị thuộc Thành phố sử dụng nền tảng theo quy định.

Tổng hợp, báo cáo UBND Thành phố kết quả thực hiện Kế hoạch và đề xuất giải pháp tháo gỡ vướng mắc, khó khăn trong quá trình thực hiện.

3. Sở Khoa học và công nghệ

Chủ trì, hướng dẫn các cơ quan, đơn vị thực hiện ứng dụng công nghệ thông tin và chuyển đổi số đối với mạng lưới thông tin cơ sở góp phần tích cực vào công tác đa dạng hóa hình thức tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật.

4. Sở Tài chính

Trên cơ sở đề xuất của các Sở, ban, ngành Thành phố, UBND xã, phường tham mưu tổng hợp, báo cáo UBND Thành phố trình HĐND Thành phố bố trí nguồn kinh phí để triển khai thực hiện kế hoạch phù hợp với khả năng cân đối của ngân sách Thành phố và quy định hiện hành.

5. Các Sở, đơn vị thuộc UBND Thành phố

Xây dựng kế hoạch triển khai thực hiện, lồng ghép với việc thực hiện các chương trình, kế hoạch khác có liên quan của cơ quan, đơn vị mình để đảm bảo

tuyên truyền, phổ biến pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo đạt hiệu quả thiết thực.

6. Ủy ban nhân dân xã, phường

Xây dựng kế hoạch triển khai thực hiện tuyên truyền, phổ biến pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo phù hợp với địa bàn và đối tượng; chỉ đạo hệ thống thông tin cơ sở tổ chức tuyên truyền rộng rãi trong cộng đồng; bố trí kinh phí triển khai thực hiện Kế hoạch đảm bảo chất lượng, hiệu quả.

7. Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Thành phố và các tổ chức chính trị - xã hội

Thông qua hoạt động của tổ chức mình thực hiện công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo đến các thành viên, đoàn viên, hội viên và nhân dân.

IV. KINH PHÍ THỰC HIỆN

Kinh phí đảm bảo thực hiện Kế hoạch công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo trên địa bàn thành phố Hà Nội được bố trí từ nguồn ngân sách nhà nước theo phân cấp hiện hành cho công tác tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật của Thành phố.

Các Sở, ban, ngành Thành phố, UBND xã, phường căn cứ nhiệm vụ thực hiện tại Kế hoạch này và quy định pháp luật về giao nhiệm vụ để xây dựng dự toán và tổ chức thực hiện.

Trên đây là Kế hoạch tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo trên địa bàn thành phố Hà Nội năm 2026, UBND Thành phố đề nghị các Sở, ban, ngành Thành phố, UBND xã, phường triển khai thực hiện.

Trong quá trình tổ chức thực hiện, nếu có vướng mắc, phát sinh các cơ quan, đơn vị kịp thời tổng hợp, báo cáo UBND Thành phố để xem xét, giải quyết./.

Nơi nhận:

- Thanh tra Chính phủ;
- Thường trực Thành ủy;
- Thường trực HĐND TP;
- Đ/c Chủ tịch UBND Thành phố
- Các Đ/c Phó Chủ tịch UBND TP;
- Các Sở, ban, ngành TP;
- UBND các xã, phường;
- VPUB; CVP, PCVP, các phòng CM;
- BTCD; TTTTĐTTP;
- Lưu: VT, TTTT.

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

Nguyễn Xuân Lưu