

KẾ HOẠCH

**Triển khai thực hiện Đề án số 06-ĐA/TU ngày 02/12/2025 của Ban Thường vụ
Tỉnh ủy Khánh Hòa về việc nâng cao chất lượng công tác tiếp công dân, tiếp
nhận, xử lý đơn thư và giải quyết khiếu nại, tố cáo
Trung tâm Y tế khu vực Ninh Hải**

Thực hiện Kế hoạch số 421/KH-SYT ngày 16/01/2026 của Sở Y tế tỉnh Khánh Hòa về việc triển khai thực hiện Đề án số 06-ĐA/TU ngày 02/12/2025 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy Khánh Hòa về việc nâng cao chất lượng công tác tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý đơn thư và giải quyết khiếu nại, tố cáo;

Trung tâm Y tế khu vực Ninh Hải ban hành Kế hoạch triển khai thực hiện như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Quán triệt và thực hiện nghiêm túc các nội dung của Đề án số 06-ĐA/TU ngày 02/12/2025 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy Khánh Hòa gắn với nhiệm vụ chính trị của ngành Y tế; Phát huy vai trò, trách nhiệm của người đứng đầu tại các cơ quan và đơn vị trực thuộc Sở trong công tác tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý đơn, thư và giải quyết khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị (KNTC, PAKN).

2. Đề ra giải pháp khắc phục các tồn tại, hạn chế, nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác tiếp công dân, xử lý đơn, thư và giải quyết KNTC, PAKN tại cơ quan, đơn vị đảm bảo quyền KNTC của công dân và công dân được tiếp, hướng dẫn tận tình, trách nhiệm theo đúng quy định của pháp luật; kịp thời tiếp nhận, xử lý theo thẩm quyền hoặc chuyển đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật đối với đơn thư KNTC, PAKN; Kịp thời theo dõi, đôn đốc việc giải quyết.

3. Giải quyết dứt điểm các đơn thư khiếu nại, tố cáo (KNTC) phát sinh trong hoạt động khám bệnh, chữa bệnh, đầu tư trang thiết bị, không để xảy ra tình trạng khiếu kiện đông người gây mất an ninh trật tự tại các cơ sở y tế; các vụ việc KNTC phức tạp, kéo dài, vượt cấp lên Trung ương; không để phát sinh “điểm nóng” về an ninh, trật tự tại cơ quan, đơn vị.

4. Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số để hiện đại hóa công tác tiếp công dân và giải quyết KNTC, PAKN.

II. NHIỆM VỤ VÀ GIẢI PHÁP TRỌNG TÂM

1. Tăng cường sự lãnh đạo trong công tác tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý đơn, thư và giải quyết KNTC, PAKN

- Tiếp tục quán triệt, cụ thể hóa các quy định, chương trình, kế hoạch để triển khai thực hiện nghiêm Kết luận số 107-KL/TW ngày 24/12/2024 của Bộ Chính trị về tiếp tục thực hiện 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, Kết luận số 215-KL/TW ngày 23/11/2025 của Bộ Chính trị về việc sửa đổi, bổ sung 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, Thông báo số 142-TB/VPTW ngày 20/3/2025 của Văn phòng Trung ương Đảng về kết luận của đồng chí Tổng Bí thư Tô Lâm tại buổi làm việc với Ban Thường vụ Đảng ủy Thanh tra Chính phủ và các cơ quan Trung ương về giải quyết khiếu nại, tố cáo kéo dài, vượt cấp lên Trung ương trên địa bàn thành phố Hà Nội, các kế hoạch và văn bản của Ban Thường vụ Tỉnh ủy về việc triển khai thực hiện các chỉ thị, kết luận của Đảng, pháp luật của Nhà nước về công tác tiếp công dân, giải quyết KNTC, PAKN và quy định pháp luật có liên quan.

- Thường xuyên kiểm tra, giám sát việc thực hiện công tác tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý đơn, thư và giải quyết KNTC để kịp thời phát hiện, xử lý theo quy định, không để xảy ra các vụ việc khiếu kiện đông người, phức tạp, kéo dài, vượt cấp, không để phát sinh “điểm nóng” về an ninh trật tự.

2. Nâng cao trách nhiệm của người đứng đầu đơn vị trong công tác tiếp công dân, đối thoại với người dân và giải quyết KNTC, PAKN

- Thực hiện tốt công tác tiếp công dân, bảo đảm thực chất, đầy đủ số cuộc tiếp công dân định kỳ và đột xuất theo quy định. Sau khi tiếp dân, ban hành Thông báo kết luận tiếp dân của người đứng đầu và giao nhiệm vụ giải quyết theo hướng rõ cơ quan chủ trì, cơ quan phối hợp, nội dung thực hiện, thời hạn thực hiện và báo cáo kết quả giải quyết.

- Tiếp tục nâng cao chất lượng công tác quản lý nhà nước về y tế cũng như trong công tác giải quyết KNTC, PAKN thuộc thẩm quyền; hạn chế tối đa những sai phạm trong hoạt động của viên chức, khắc phục tình trạng đùn đẩy, né tránh trách nhiệm trong thực thi công vụ. Thực hiện nghiêm các quy trình nghiệp vụ về tiếp nhận, xử lý và giải quyết KNTC, PAKN theo đúng quy định của pháp luật; củng cố niềm tin của người dân vào cơ quan, cá nhân có thẩm quyền giải quyết KNTC, PAKN.

- Bảo đảm chặt chẽ, đúng thời hạn, trình tự thủ tục theo quy định của pháp luật về khiếu nại (nhất là việc tổ chức đối thoại với người khiếu nại và công khai kết quả giải quyết khiếu nại nếu có), đảm bảo phương châm không chỉ giải quyết hết thẩm quyền, mà còn phải giải quyết hết nội dung đơn của công dân.

- Việc giải quyết tố cáo phải bảo đảm bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích và thông tin cá nhân khác (trừ trường hợp người tố cáo đồng ý công khai), phối hợp

với các cơ quan chức năng để kịp thời áp dụng các biện pháp bảo vệ người tố cáo khi có yêu cầu. Việc thụ lý, ban hành Kết luận giải quyết tố cáo đảm bảo đúng thời hạn và kịp thời thông tin đến người tố cáo biết theo quy định.

- Theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện các quyết định giải quyết khiếu nại, kết luận nội dung tố cáo đã có hiệu lực pháp luật, không để tồn đọng, kéo dài tại cơ quan, đơn vị (nếu có).

3. Nâng cao chất lượng đội ngũ tham mưu công tác tiếp công dân, giải quyết KNTC, PAKN và bố trí cơ sở vật chất đáp ứng yêu cầu đối với công tác tiếp công dân, giải quyết KNTC, PAKN

- Tiếp tục sắp xếp đội ngũ viên chức thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân, tham mưu xử lý đơn, thư và giải quyết KNTC, PAKN; chú trọng bố trí đủ viên chức làm công tác này, lựa chọn viên chức am hiểu sâu về pháp luật, có trình độ chuyên môn nghiệp vụ phù hợp, kỹ năng vận động, thuyết phục, xử lý tình huống. Tăng cường bồi dưỡng nghiệp vụ, nâng cao phẩm chất đạo đức, tinh thần trách nhiệm, năng lực pháp luật và kỹ năng “dân vận” cho viên chức thực hiện nhiệm vụ này tại đơn vị.

- Bố trí phòng tiếp công dân, đảm bảo thuận tiện cho người dân đến KNTC, PAKN; trang bị các thiết bị đáp ứng đầy đủ nhu cầu phục vụ công tác tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý đơn, thư và giải quyết KNTC, PAKN.

- Thực hiện tốt các chế độ, chính sách; kịp thời khen thưởng, luân chuyển, đề bạt, bổ nhiệm đối với viên chức có phẩm chất đạo đức, có năng lực công tác, tinh thần trách nhiệm cao trong công tác tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý đơn, thư và giải quyết KNTC, PAKN.

4. Tăng cường sự phối hợp trong công tác tiếp công dân, tiếp nhận đơn, thư và giải quyết KNTC, PAKN

- Tăng cường công tác phối hợp giữa các Phòng chức năng với các bộ phận trực thuộc có liên quan trong việc giải quyết đơn, thư và giải quyết KNTC, PAKN; kịp thời trao đổi, có biện pháp giải quyết dứt điểm vụ việc, bảo đảm tuân thủ quy định của pháp luật, bảo đảm quyền và lợi ích chính đáng của công dân; đẩy mạnh công tác hòa giải, đối thoại, vận động, thuyết phục để giảm thiểu các KNTC không đúng.

- Chủ động xử lý, giải quyết kịp thời, dứt điểm các KNTC, PAKN phát sinh tại đơn vị; đồng thời, báo cáo Sở Y tế (qua Phòng Pháp chế) theo quy định (trong trường hợp phát sinh các vụ việc khiếu kiện, phức tạp, dễ phát sinh “điểm nóng” về an ninh, trật tự) để được chỉ đạo, hướng dẫn giải quyết kịp thời.

5. Tăng cường tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật về tiếp công dân, giải quyết KNTC

- Căn cứ chức năng, nhiệm vụ và tình hình thực tế tại đơn vị chủ động tổ chức tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật nói chung và pháp luật về tiếp công dân, giải quyết KNTC nói riêng; chú trọng đổi mới về hình thức tuyên truyền

phong phú, đa dạng, phù hợp với từng đối tượng, góp phần người dân nâng cao nhận thức pháp luật.

- Tăng cường phổ biến, tuyên truyền nội dung Đề án số 06-ĐA/TU ngày 002/12/2025 của Tỉnh ủy Khánh Hòa; 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 (Luật số 136/2025/QH15, có hiệu lực ngày 01/7/2026) đến viên chức và người lao động tại đơn vị.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Các bộ phận triển khai thực hiện nghiêm túc Kế hoạch này
2. Phòng Tổ chức – Hành chính báo cáo kết quả thực hiện gửi về Sở Y tế (qua phòng Pháp chế) **vào ngày 14/11 hằng năm** để tổng hợp, báo cáo theo quy định.

Trên đây là Kế hoạch thực hiện triển khai thực hiện Đề án số 06-ĐA/TU ngày 02/12/2025 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy Khánh Hòa về việc nâng cao chất lượng công tác tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý đơn thư và giải quyết khiếu nại, tố cáo của Trung tâm Y tế khu vực Ninh Hải./.

Nơi nhận:

- Các bộ phận trực thuộc;
- Ban Thanh tra nhân dân;
- Lưu: VT.

GIÁM ĐỐC

Trần Văn Hương