

Số: /KH-BVM

Gia Lai, ngày tháng 01 năm 2026

KẾ HOẠCH

Thực hiện công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo năm 2026

Thực hiện Luật Tiếp công dân năm 2013; Luật Khiếu nại năm 2011; Luật Tố cáo năm 2018; Luật Thực hiện dân chủ ở cơ sở năm 2022; Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân; Nghị định số 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 số 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; Nghị định số 59/2023/NĐ-CP ngày 14/8/2023 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Thực hiện dân chủ ở cơ sở; Thông tư số 04/2021/TT-TTCP và Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ;

Bệnh viện Mắt xây dựng Kế hoạch thực hiện công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo năm 2026 như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

Tiếp tục nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác tiếp công dân và giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Bệnh viện Mắt năm 2026; đảm bảo thực hiện đúng trình tự, thủ tục, thẩm quyền theo quy định của pháp luật.

Hạn chế tối đa tình trạng đơn thư tồn đọng, kéo dài, vượt cấp; góp phần giữ vững an ninh chính trị, trật tự an toàn tại đơn vị.

Nêu cao trách nhiệm của người đứng đầu; tăng cường ý thức trách nhiệm của viên chức, người lao động trong công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo.

Tiếp nhận kịp thời ý kiến phản ánh, kiến nghị, góp ý của người dân, người bệnh nhằm chấn chỉnh, nâng cao chất lượng phục vụ và chất lượng bệnh viện.

II. NỘI DUNG

1. Tuyên truyền, phổ biến pháp luật về tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo

Đẩy mạnh công tác tuyên truyền, phổ biến các quy định của Luật Tiếp công dân; Luật Khiếu nại; Luật Tố cáo; Luật Thực hiện dân chủ ở cơ sở; 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 từ 01/7/2026) và các văn bản hướng dẫn thi hành đến

toàn thể cán bộ, viên chức, người lao động và người bệnh, người dân đến liên hệ công tác.

Tuyên truyền Quy trình tiếp công dân, quy trình xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ Quy định về Quy trình tiếp công dân; Thông tư 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ Quy định về Quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh.

Thực hiện tuyên truyền theo hướng tôn trọng, bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của công dân, đồng thời bảo đảm kỷ cương, tuân thủ pháp luật, phù hợp với thực tiễn hoạt động của bệnh viện.

2. Tổ chức tiếp công dân

Bố trí lịch tiếp công dân định kỳ **01 lần/tháng**, do Lãnh đạo Bệnh viện trực tiếp tiếp công dân; Phòng TC-HC-TC thực hiện việc Tiếp công dân thường xuyên. Lịch tiếp công dân được ban hành và niêm yết công khai theo Thông báo số 882/TB-BVM ngày 23/12/2025 của Bệnh viện Mắt về lịch Tiếp công dân năm 2026.

Thực hiện nghiêm Nội quy tiếp công dân đã được ban hành theo Quyết định số 81/QĐ-BVM ngày 17/7/2025; bảo đảm điều kiện cơ sở vật chất, sổ sách, biểu mẫu phục vụ công tác tiếp công dân.

3. Xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

Tiếp nhận các đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thông qua công tác tiếp công dân, hòm thư góp ý, đơn gửi qua đường bưu điện hoặc do các cơ quan, tổ chức có thẩm quyền chuyển đến.

Thực hiện phân loại, xử lý đơn đảm bảo đúng thẩm quyền, đúng trình tự và thời hạn theo quy định pháp luật.

Đối với các trường hợp không thuộc thẩm quyền giải quyết của Bệnh viện, thực hiện hướng dẫn hoặc chuyển đơn đến cơ quan có thẩm quyền theo quy định.

4. Giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền

Thực hiện giải quyết khiếu nại, tố cáo công khai, minh bạch, chính xác, kịp thời; đảm bảo đúng thẩm quyền, trình tự, thủ tục và thời hạn theo quy định của pháp luật.

Tổ tiếp công dân phối hợp với các khoa, phòng liên quan tiến hành kiểm tra, xác minh, tham mưu Ban Giám đốc giải quyết dứt điểm các vụ việc thuộc thẩm quyền, hạn chế tối đa khiếu kiện kéo dài.

Thực hiện nghiêm túc các văn bản chỉ đạo của UBND tỉnh, Sở Y tế về công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Lãnh đạo bệnh viện

Chủ trì xây dựng kế hoạch, chỉ đạo thực hiện

Thực hiện Tiếp công dân định kỳ theo quy định

2. Phòng TC-HC-TC

Thực hiện tiếp công dân thường xuyên; tiếp nhận, theo dõi, tham mưu Ban Giám đốc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định pháp luật.

Thực hiện chế độ báo cáo định kỳ, đột xuất theo yêu cầu.

3. Ban Thanh tra nhân dân Bệnh viện

Chủ trì, phối hợp với phòng TC-HC-TC theo dõi, kiểm tra, hướng dẫn và đôn đốc việc thực hiện Kế hoạch; kịp thời báo cáo, đề xuất xử lý các vấn đề phát sinh.

4 Các Khoa, Phòng

Tổ chức phổ biến các quy định pháp luật về tiếp công dân, khiếu nại, tố cáo đến viên chức, người lao động trong đơn vị.

Phối hợp giải quyết kịp thời các phản ánh, kiến nghị ngay từ cơ sở; hạn chế phát sinh khiếu nại, tố cáo.

Trên đây là Kế hoạch thực hiện công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo năm 2026 của Bệnh viện Mắt, đề nghị các Khoa, Phòng nghiêm túc tổ chức thực hiện./.

Nơi nhận:

- Sở Y tế;
- Các Khoa/phòng;
- Trang TTĐT BV;
- Lưu: VT, TCHCTC.

GIÁM ĐỐC

Nguyễn Thanh Triết