SỞ CÔNG THƯƠNG TỈNH ĐỒNG THÁP **CHI CỤC QUẢN LÝ THỊ TRƯỜNG**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số: 49 /KH-QLTT	*Đồng Tháp, ngày 19 tháng 01 năm 2026*

KẾ HOẠCH
Tổ chức tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh năm 2026

Căn cứ Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo và các văn bản hướng dẫn; 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 và Kế hoạch số 15/KH-SCT ngày 05/01/2026 của Sở Công Thương tỉnh Đồng Tháp về tổ chức tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh năm 2026.

Chi cục Quản lý thị trường tỉnh Đồng Tháp ban hành Kế hoạch tổ chức tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh năm 2026, như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

Nhằm tiếp tục nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc phạm vi, lĩnh vực quản lý; tổ chức thực hiện nghiêm túc, hiệu quả, bảo đảm kịp thời, đúng pháp luật, đúng thẩm quyền; góp phần giữ vững ổn định an ninh, trật tự, phục vụ phát triển kinh tế - xã hội.

Hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng quy định của pháp luật, hạn chế không để xảy ra các vụ việc khiếu nại, tố cáo đông người, phức tạp, vượt cấp, phát sinh điểm nóng trong lĩnh vực quản lý, góp phần tuyên truyền, phổ biến pháp luật, bảo đảm an ninh trật tự tại cơ quan, đơn vị.

2. Yêu cầu

Xác định công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh là một nhiệm vụ chính trị quan trọng, thường xuyên, tập trung lãnh đạo, chỉ đạo, tổ chức thực hiện nghiêm túc, kịp thời, hiệu quả đúng theo quy định của pháp luật.

Tăng cường sự lãnh đạo, chỉ đạo, kiểm tra, giám sát, nâng cao trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan, đơn vị nhằm tạo sự thống nhất về nhận thức và hành động. Triển khai thực hiện công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh phải đảm bảo nghiêm túc, thiết thực, hiệu quả; công khai, minh bạch, chính xác, kịp thời theo đúng thẩm quyền và trình tự thực hiện theo đúng quy định của pháp luật; đảm bảo sự phối hợp giữa các đơn vị thuộc

Chi cục và các tổ chức, cá nhân có liên quan; phải thường xuyên theo dõi, đôn đốc, kiểm tra, đánh giá việc tổ chức thực hiện theo quy định.

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

II. NỘI DUNG

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 tại cơ quan, đơn vị

Tiếp tục tổ chức tuyên truyền, phổ biến, quán triệt và triển khai 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, Tỉnh ủy, Ủy ban nhân dân tỉnh[1]; Nội quy, Quy chế tiếp công dân và các văn bản chỉ đạo của Sở Công Thương đã ban hành về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến toàn thể công chức và người lao động trong cơ quan, đơn vị nhất là công chức trực tiếp tham mưu, thực hiện công tác tiếp công dân, giải quyết đơn thư[2].

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, Ủy ban nhân dân Tỉnh 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 Chi cục.

Xác định công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư là nhiệm vụ thường xuyên, gắn với trách nhiệm quản lý nhà nước của Chi cục.

---

[1] Trọng tâm: 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-TTCP 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.

[2] Quyết định số 05/QĐ-QLTT ngày 16/01/2026 của Chi cục trưởng Chi cục Quản lý thị trường tỉnh Đồng Tháp ban hành Quy chế tiếp công dân của Chi cục Quản lý thị trường tỉnh Đồng Tháp; Quyết định số 06/QĐ-QLTT ngày 16/01/2026 của Chi cục trưởng Chi cục Quản lý thị trường tỉnh Đồng Tháp ban hành Nội quy tiếp công dân của Chi cục Quản lý thị trường tỉnh Đồng Tháp.

2. Tăng cường kỷ luật, kỷ cương, trách nhiệm trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

Tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính; nâng cao vai trò, trách nhiệm của người đứng đầu trong việc tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; bảo đảm việc giải quyết đúng thẩm quyền, đúng trình tự, thủ tục, đúng thời hạn theo quy định của pháp luật;

Thực hiện nghiêm việc tiếp công dân định kỳ và đột xuất theo quy định; tiếp nhận, phân loại, xử lý và giải quyết đơn thư kịp thời, đúng thẩm quyền, đúng trình tự, thủ tục pháp luật.

Nâng cao chất lượng giải quyết vụ việc ngay từ cơ sở, hạn chế phát sinh khiếu nại, tố cáo kéo dài, vượt cấp; tăng cường kiểm tra, giám sát việc thực hiện, xử lý nghiêm các trường hợp vi phạm kỷ luật, kỷ cương hành chính trong quá trình thực hiện nhiệm vụ.

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

Chủ động phối hợp, rà soát phân loại, tập trung giải quyết dứt điểm các vụ việc khiếu nại, tố cáo đông người, phức tạp, kéo dài thuộc lĩnh vực phụ trách.

Thực hiện đồng bộ các biện pháp theo thẩm quyền; tăng cường đối thoại, giải thích và hướng dẫn 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, làm rõ nội dung khiếu nại, tố cáo, bảo đảm giải quyết đúng quy định pháp luật, hạn chế phát sinh điểm nóng, không để vụ việc kéo dài, vượt cấp.

Đối với các vụ việc do cơ quan cấp trên xác định là phức tạp, kéo dài, Chi cục được giao chủ trì phải chủ động phối hợp và tham vấn ý kiến của các cơ quan, đơn vị có liên quan để tham mưu trước khi ban hành báo cáo kết quả xác minh và quyết định giải quyết khiếu nại, kết luận nội dung tố cáo.

Khi xảy ra tình huống khiếu nại, tố cáo đông người, Thủ trưởng các đơn vị thuộc Chi cục phải có trách nhiệm tham mưu Lãnh đạo Chi cục tổ chức làm rõ nguyên nhân, nội dung vụ việc, xem xét toàn diện để tham mưu Lãnh đạo Sở có 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.

4. Xử lý nghiêm các hành vi vi phạm pháp luật trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo thuộc lĩnh vực quản lý

Chủ động phối hợp với các cơ quan chức năng tham mưu Lãnh đạo Sở áp dụng biện pháp kịp thời, kiên quyết xử lý theo quy định pháp luật đối với các hành vi lợi dụng khiếu nại, tố cáo để kích động, lôi kéo, tụ tập đông người; cố

tình khiếu nại, tố cáo sai sự thật; xuyên tạc, vu khống, xúc phạm uy tín cơ quan nhà nước, người thi hành công vụ.

Thực hiện nghiêm các quy định về tiếp công dân, xử lý đơn thư, giải quyết khiếu nại, tố cáo, không để xảy ra vụ việc tồn đọng, kéo dài, gây bức xúc trong Nhân dân.

III. ĐỊA ĐIỂM VÀ THỜI GIAN TIẾP CÔNG DÂN

1. Địa điểm tiếp công dân

Tại Phòng Tiếp dân của Chi cục Quản lý thị trường, địa chỉ: số 139, đường Nguyễn Huệ, phường Mỹ Tho, tỉnh Đồng Tháp.

2. Thời gian tiếp công dân

a) Tiếp công dân định kỳ: Chi cục trưởng tiếp công dân định kỳ 01 ngày trong tháng. Trường hợp Chi cục trưởng đi công tác, không thể tiếp công dân theo lịch tiếp công dân thì Chi cục trưởng ủy quyền lại cho một Phó Chi cục trưởng tiếp công dân theo quy định. Phòng Nghiệp vụ - Tổng hợp phối hợp Phòng Tổ chức - Hành chính chuẩn bị hồ sơ, tài liệu, nội dung báo cáo Chi cục trưởng hoặc Phó Chi cục trưởng được ủy quyền trước mỗi buổi tiếp công dân

b) Tiếp công dân thường xuyên: Công chức được phân công tiếp công dân từ thứ hai đến thứ sáu hằng tuần *(trừ các ngày nghỉ, ngày Lễ, ngày Tết theo quy định)*.

c) Tiếp công dân đột xuất: Chi cục trưởng tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp được quy định tại khoản 3 Điều 18 Luật Tiếp công dân năm 2013.

d) Thời gian tiếp công dân

- Buổi sáng: Từ 7 giờ 00 phút đến 11 giờ 30 phút.

- Buổi chiều: Từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ 00 phút.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Phòng Nghiệp vụ - Tổng hợp

Chủ trì theo dõi, đôn đốc việc triển khai thực hiện Kế hoạch này; tham mưu Chi cục trưởng tổ chức tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn, vào sổ, quản lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Phối hợp Phòng Tổ chức - Hành chính niêm yết, công khai lịch tiếp công dân của Chi cục trưởng và phân công tiếp công dân thường xuyên; Nội quy tiếp công dân, Quy chế tiếp công dân, quy trình giải quyết khiếu nại, tố cáo tại Phòng Tiếp dân và trên Trang Thông tin điện tử của Chi cục.

Tham mưu Chi cục trưởng cử Lãnh đạo Chi cục và công chức phụ trách có liên quan đến nội dung tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để phối hợp với Văn phòng Sở Công Thương khi có yêu cầu.

Phối hợp với đơn vị thuộc Chi cục chuẩn bị hồ sơ, tài liệu có liên quan để để phục vụ tiếp công dân, đối thoại, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đề nghị của Văn phòng Sở Công Thương.

Tham mưu Chi cục trưởng có văn bản tham mưu Giám đốc Sở ban hành văn bản trả lời công dân đối với nội dung theo chức năng, nhiệm vụ được giao; thực hiện công khai kết quả giải quyết theo quy định.

Thực hiện chế độ thông tin, báo cáo định kỳ, đột xuất, chuyên đề theo quy định, gửi về Văn phòng Sở Công Thương đúng thời gian quy định. Kịp thời phản ánh những khó khăn, vướng mắc vượt thẩm quyền để được xem xét, chỉ đạo giải quyết

2. Đề nghị Thủ trưởng các đơn vị thuộc Chi cục Quản lý thị trường nghiêm túc triển khai thực hiện Kế hoạch này. Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, kịp thời báo cáo về Chi cục Quản lý thị trường (qua Phòng Nghiệp vụ - Tổng hợp) để có văn bản gửi về Sở Công Thương (qua văn phòng Sở) để xem xét, chỉ đạo./.

***Nơi nhận*:**
- Sở Công Thương tỉnh Đồng Tháp (b/c);
- Các Phó Chi cục trưởng;
- Các Phòng, Đội QLTT;
- Trang Thông tin điện tử của Chi cục;
- Niêm yết tại Phòng Tiếp dân Chi cục;
- Lưu VT, NVTH.

CHI CỤC TRƯỞNG

CỘNG HÒA X.H.C.N VIỆT NAM
CHI CỤC QUẢN LÝ THỊ TRƯỜNG
SỞ CÔNG THƯƠNG TỈNH ĐỒNG THÁP

Huỳnh Văn Nguyện