

KẾ HOẠCH

Tiếp công dân và xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân năm 2025

Thực hiện Luật tiếp công dân ngày 25/11/2013, Luật Khiếu nại ngày 11/11/2021, Luật Tố cáo ngày ngày 12/6/2018; 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 dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo”; Thông tư 04/2022/TT-TTCP ngày 01/10/2022 của Thanh tra Chính phủ quy định chi tiết quy trình tiếp công dân.

Để công tác tiếp công dân và giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trên địa bàn thị trấn Quý Lộc được thực hiện đúng quy định của pháp luật, hạn chế tình trạng đơn, thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh phức tạp tồn đọng kéo dài ảnh hưởng đến tình hình an ninh trật tự và an toàn xã hội ở địa phương. UBND thị trấn Quý Lộc xây dựng kế hoạch tiếp công dân và giải quyết đơn, thư khiếu nại, tố cáo năm 2025 như sau:

I. MỤC ĐÍCH

Nâng cao hiệu quả quản lý Nhà nước về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo và kiến nghị, phản ánh của công dân; Tăng cường mối quan hệ giữa Nhân dân với cán bộ, công chức, viên chức, đồng thời nâng cao hiệu lực, hiệu quả trong công tác lãnh đạo, điều hành của chính quyền các cấp; nâng cao chất lượng công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân, tổ chức trên địa bàn thị trấn.

Kịp thời chỉ đạo giải quyết nhanh những vướng mắc, bức xúc trong công tác tiếp dân; giải quyết tranh chấp khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị của tổ chức, công dân trên địa bàn thị trấn, góp phần ổn định an ninh chính trị, trật tự an toàn xã hội, bảo vệ lợi ích của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp, chính đáng của tổ chức và công dân, đáp ứng nhiệm vụ phát triển kinh tế - xã hội, quốc phòng - an ninh trên địa bàn.

II. YÊU CẦU

Việc tổ chức tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo phải thực hiện theo đúng quy định của Luật tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo và các văn bản pháp luật hướng dẫn thực hiện công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

Đảm bảo nguyên tắc dân chủ, công khai, tôn trọng và phù hợp với quy định của pháp luật.

Thực hiện nghiêm túc việc tiếp nhận và giải quyết hồ sơ cho công dân

đúng quy định.

Nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác tiếp dân, gắn việc tiếp công dân với việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân được giải quyết kịp thời, dứt điểm các vụ việc khiếu nại, tố cáo ngay từ cơ sở.

Kiên quyết xử lý đối với những trường hợp lợi dụng dân chủ, có những việc làm vi phạm nội quy, quy chế nơi tiếp công dân.

Xác định nội dung công việc và phân công các bộ phận chuyên môn thực hiện công việc theo đúng chức năng, nhiệm vụ, bảo đảm hoàn thành công việc đúng tiến độ, chất lượng.

III. NỘI DUNG

1. Công tác tiếp công dân

Bố trí địa điểm tiếp công dân thuận lợi, đảm bảo cơ sở vật chất trang thiết bị phục vụ việc tiếp dân; thực hiện đầy đủ nghiêm túc lịch tiếp công dân thường xuyên cũng như việc tiếp công dân định kỳ, đột xuất của người đứng đầu theo quy định. Soát xét, bổ sung đầy đủ các nội quy, quy chế tiếp công dân theo quy định hiện hành. Chỉ đạo, rà soát và phân công tập trung phối hợp giải quyết dứt điểm vụ việc tồn đọng chưa giải quyết, hoặc giải quyết chưa dứt điểm; đối với đơn mới phát sinh phải tiếp nhận tập trung một đầu mối nơi tiếp dân để phân loại, phân công giải quyết; theo dõi, cập nhật phản ánh kịp thời, đầy đủ, rõ ràng vào sổ tiếp dân, sổ theo dõi, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

Thực hiện nghiêm chế độ tiếp công dân thường xuyên, định kỳ theo quy định của Luật tiếp công dân; Nghị định 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của Chính phủ. Thông tư 06/2014/TT-TTCP ngày 31/10/2014 của Thanh tra Chính phủ, gắn việc tiếp công dân với việc giải quyết các vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân theo thẩm quyền.

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

Tổ chức tuyên truyền, phổ biến Chỉ thị số 35-CT/TW ngày 26/5/2014 của Bộ Chính trị, Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo và các văn bản hướng dẫn thi hành;

Tổ chức lồng ghép phát sóng, đăng, đưa tin, bài, phóng sự điều tra về tình hình khiếu nại, tố cáo, kết quả hoạt động giải quyết khiếu nại, tố cáo của các cơ quan nhà nước; gương điển hình tiên tiến trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, ở thị trấn.

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

Tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nhận trực tiếp qua công tác tiếp công dân, nhận đơn qua đường Bru điện hoặc do các cơ quan, tổ chức, người có thẩm quyền chuyển đến; xem xét phân loại, xử lý đảm bảo đúng thời gian, nội dung, tính chất vụ việc, lĩnh vực quản lý và thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật.

Cán bộ được giao tiếp công dân có trách nhiệm tham mưu cho Chủ tịch UBND thị trấn chuyển đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đủ điều kiện tiếp nhận đến các bộ phận chuyên môn để được kiểm tra, xác minh kịp thời, giải quyết đúng thẩm quyền, trình tự, thủ tục pháp luật. Đối với trường hợp khiếu nại, tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND thị trấn, hướng dẫn công dân đến cơ quan có thẩm quyền để được giải quyết theo quy định.

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

Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND thị trấn phối hợp với các tổ dân phố tập trung kiểm tra, xác minh, giải quyết các vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền, hạn chế đến mức thấp nhất tình trạng khiếu kiện kéo dài, vượt cấp, gây ảnh hưởng đến tình hình an ninh trật tự và an toàn xã hội ở địa phương. Phần đầu kết quả giải quyết các đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền đạt tỷ lệ trên 90%.

Thực hiện nghiêm các văn bản chỉ đạo của UBND huyện về giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Tổ chức thực hiện dứt điểm theo thẩm quyền các Quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật, Quyết định xử lý tố cáo được cấp có thẩm quyền ban hành (nếu có).

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Công chức chuyên môn, các ngành, tổ trưởng tổ dân phố có liên quan thuộc UBND thị trấn.

Tham gia đầy đủ các buổi tiếp công dân định kỳ của UBND thị trấn; thực hiện nghiêm túc các văn bản chỉ đạo, chuyển đơn, thông báo tiếp công dân của UBND thị trấn giải quyết các vụ việc theo đúng tiến độ, thời hạn được giao; tăng cường công tác đối thoại, hòa giải, tuyên truyền, thuyết phục, giải thích để công dân hiểu, chấp hành nghiêm các quy định pháp luật.

Thực hiện đầy đủ, nghiêm túc chế độ thông tin báo cáo về công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định tại Thông tư số 03/2013/TT-TTCP ngày 10/6/2013 của Thanh tra chính phủ và báo cáo định kỳ, đột xuất theo chỉ đạo của UBND thị trấn.

2. Công chức Tư Pháp

Xây dựng kế hoạch tuyên truyền, phổ biến pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo trên địa bàn thị trấn; phối hợp với các đơn vị TDP tổ chức bồi dưỡng cho đội ngũ tuyên truyền viên pháp luật và lực lượng hòa giải viên cơ sở; tổ chức các buổi tư vấn pháp luật, trợ giúp pháp lý miễn phí cho người nghèo và đối tượng chính sách theo quy định. Theo dõi, kiểm tra, hướng dẫn các TDP thực hiện tốt công tác hòa giải ở cơ sở.

3. Công chức Địa chính – xây dựng – đô thị - môi trường

Tham mưu UBND thị trấn cung cấp thông tin liên quan đến lĩnh vực đất đai theo yêu cầu của các ngành, các cấp, công dân trong việc giải quyết khiếu nại, tranh chấp liên quan đến đất đai.

4. Công chức văn phòng UBND được giao kiêm nhiệm làm nhiệm vụ tiếp công dân

Tham mưu cho UBND thị trấn thực hiện nghiêm chế độ tiếp công dân theo quy định của Luật tiếp công dân; Nghị định 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của Chính phủ; Thông tư 06/2014/TT-TTCT ngày 31/10/2014 của Thanh tra Chính phủ, gắn việc tiếp công dân với việc giải quyết các vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân.

Chủ trì, phối hợp với các công chức, ngành có liên quan tiếp công dân thường xuyên, tham mưu giúp Chủ tịch UBND thị trấn tiếp công dân định kỳ hoặc đột xuất.

Giải thích, hướng dẫn công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng trình tự, thủ tục, đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết; chấp hành quyết định giải quyết khiếu nại, quyết định xử lý tố cáo đã được cơ quan, tổ chức, đơn vị cá nhân có thẩm quyền giải quyết đúng chính sách pháp luật.

Tham mưu UBND thị trấn phân loại, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã tiếp nhận; chuyển đơn đủ điều kiện tiếp nhận đến chủ tịch UBND thị trấn, các thành phần liên quan để tiến hành kiểm tra, xác minh, kịp thời tham mưu giúp UBND thị trấn giải quyết đúng thẩm quyền, trình tự thủ tục pháp luật quy định.

Theo dõi đơn đốc cán bộ, công chức, các ngành thực hiện Tiếp công dân, giải quyết đơn thư theo quy định đồng thời tổng hợp, báo cáo kịp thời về UBND huyện theo quy định.

Bố trí địa điểm tiếp công dân thuận lợi, đảm bảo cơ sở vật chất phục vụ việc tiếp công dân; thực hiện đầy đủ nghiêm túc lịch tiếp công dân thường xuyên định kỳ và đột xuất theo quy định.

Thực hiện nghiêm túc các văn bản chỉ đạo, chuyển đơn, thông báo tiếp công dân của UBND thị trấn, giải quyết các vụ việc theo đúng tiến độ, thời hạn được giao.

Trường hợp có khó khăn, vướng mắc trong quá trình giải quyết phải có báo cáo đề xin ý kiến chỉ đạo.

Thực hiện đầy đủ, nghiêm túc chế độ thông tin báo cáo về công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định tại Thông tư số 03/2013/TT-TTCT ngày 10/6/2013 của Thanh tra Chính phủ và báo cáo định kỳ, đột xuất theo chỉ đạo của UBND thị trấn.

Thực hiện niêm yết công khai Lịch Tiếp công dân của chủ tịch UBND thị trấn tại công sở.

V. CHẾ ĐỘ BÁO CÁO

Báo cáo kết quả thực hiện công tác tiếp công dân định kỳ hàng tháng, quý năm về UBND huyện (qua Ban Tiếp công dân huyện) chậm nhất trước ngày **mùng 03 hàng tháng**.

Căn cứ Kế hoạch này, yêu cầu cán bộ, công chức, các ngành, Tổ trưởng các TDP theo chức năng, nhiệm vụ và tình hình thực tế triển khai thực hiện hiệu quả công tác tiếp công dân, giải quyết đơn thư khiếu nại năm 2025.

Giao văn phòng UBND thị trấn theo dõi, đôn đốc, tổng hợp, báo cáo Chủ tịch UBND thị trấn thực hiện Kế hoạch này đồng thời tham mưu cho UBND thị trấn tổng hợp, báo cáo kết quả thực hiện với Chủ tịch UBND huyện, Ban Tiếp Công dân huyện theo quy định./.

Nơi nhận:

- UBND huyện (để b/c);
- Ban tiếp công dân huyện (để b/c);
- TTr: Đảng ủy, HĐND thị trấn (để b/c);
- CT MTTQ, Trưởng các đoàn thể CT-XH;
- Các Phó chủ tịch;
- Cán bộ, công chức;
- Tổ trưởng các TDP;
- Lưu: VT, VP.

CHỦ TỊCH

Vũ Hồng Quân