

KẾ HOẠCH

Tiếp công dân và giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân năm 2025

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương năm 2015; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật tổ chức Chính phủ và Luật tổ chức chính quyền địa phương năm 2019;

Căn cứ Luật Tiếp công dân năm 2013; Luật Khiếu nại năm 2011; Luật Tố cáo năm 2018;

Căn cứ Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của Chính phủ về việc Quy định chi tiết một số điều của Luật Tiếp công dân; Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành của Luật Tố cáo; 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 của Luật Khiếu nại;

Căn cứ Thông tư số 04/2021/TT-TTCP, ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân;

Qua đó, UBND thị trấn xây dựng kế hoạch tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân năm 2025 với một số nội dung như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Đảm bảo sự phối hợp chặt chẽ giữa các ngành, đoàn thể, cá nhân liên quan trong việc tiếp công dân, xử lý đơn thư và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại UBND thị trấn năm 2025.

- Thông qua công tác tiếp công dân và xử lý khiếu nại, tố cáo nhằm phát hiện, xử lý kịp thời các vi phạm; bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của công dân, tổ chức; kiến nghị; phòng ngừa tham nhũng, tiêu cực.

- Phối hợp xử lý kịp thời tình huống công dân khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đông người, phức tạp, góp phần đảm bảo an ninh, trật tự năm 2025.

2. 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 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.

II. NỘI DUNG CÔNG VIỆC

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, kiến nghị, phản ánh của công dân

Đẩy mạnh công tác tuyên truyền, phổ biến Chỉ thị 35-CT/TW ngày 26/5/2014 của Bộ chính trị, Luật tiếp công dân năm 2014, Luật Khiếu nại năm 2011, Luật Tố cáo năm 2018 và các văn bản hướng dẫn thi hành.

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

Tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nhận trực tiếp qua công tác tiếp công dân, nhận đơn qua đường Bưu 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.

Công chức Địa chính - xây dựng có trách nhiệm tham mưu UBND thị trấn chuyển đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đủ điều kiện tiếp nhận đến 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 của công dân thuộc thẩm quyền.

Chủ tịch UBND thị trấn cùng các cán bộ, công chức có liên quan tập trung kiểm tra, xác minh, giải quyết các vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền; hạn chế 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.

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

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

UBND thị trấn xây dựng, triển khai kế hoạch tiếp công dân và giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân năm 2023; chỉ đạo và triển khai thực hiện nghiêm túc các quy định về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị theo quy định của pháp luật.

1. Phân công nhiệm vụ.

- **Chủ tịch UBND thị trấn:** Chủ trì việc tiếp công dân, giải quyết đơn thư, khiếu nại, tố cáo; Chỉ đạo các bộ phận chuyên môn tư vấn, hướng dẫn các thủ tục hành chính cho công dân; Trực tiếp tiếp công dân định kỳ tuần một lần (vào ngày thứ 5) để lắng nghe, xem xét, giải quyết và chỉ đạo việc giải quyết các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền của mình hoặc cấp dưới trong công tác tiếp công dân, xử lý đơn và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Kiểm tra, đôn đốc việc xử lý sau tiếp công dân của các cơ quan, đơn vị.

- **Công chức Địa chính - xây dựng:** Giúp Chủ tịch trong việc tiếp dân thường xuyên, tiếp nhận ý kiến, phản ánh của công dân và trình Chủ tịch UBND xem xét, giải quyết, chuyên bộ phận chuyên môn giải quyết hoặc giải quyết trong phạm vi chuyên môn của mình.

- **Công chức Tư pháp – Hộ tịch:** Hướng dẫn kiện toàn và tham mưu Quyết định kiện toàn các Tổ hòa giải ở khu phố để tập trung giải quyết dứt điểm các vụ việc mới phát sinh, tránh tình trạng đơn thư kéo dài, vượt cấp. Xây dựng các văn bản tuyên truyền về Luật tiếp công dân, Luật khiếu nại, tố cáo... Cùng với Công chức Công chức Địa chính - Xây dựng thực hiện đầy đủ, nghiêm túc chế độ thông tin, báo cáo về công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị 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 yêu cầu, chỉ đạo của UBND huyện.

- **Các cán bộ, công chức thuộc bộ phận 1 cửa:** Tư vấn, hướng dẫn các thủ tục hành chính cho công dân, chuẩn bị các hồ sơ, máy móc, thiết bị, phương

tiện liên quan đến các lĩnh vực thuộc chuyên môn và chuẩn bị phiếu tiếp nhận và trả kết quả để thực hiện.

- **Công chức văn hoá thông tin thị trấn:** Tăng cường, đẩy mạnh công tác tuyên truyền trên hệ thống loa, đài truyền thanh các văn bản pháp luật, tiêu biểu như Luật tiếp công dân, Luật khiếu nại, Luật Tố cáo...và các văn bản quy định về tiếp công dân, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị khác.

- **Chủ tịch UB Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các thành viên khác:** Phối hợp với UBND thị trấn trong công tác giải quyết đơn thư, khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị; Tuyên truyền, phổ biến các quy định pháp luật về Tiếp công dân, khiếu nại, tố cáo; phổ biến, quán triệt các văn bản chỉ đạo của cấp trên đến các thành viên và toàn thể nhân dân.

2. Thời gian thực hiện.

Công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị được thực hiện thường xuyên, trong cả năm 2025.

3. Kinh phí thực hiện.

Thực hiện theo quy định của Luật tiếp công dân, Nghị định 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2017 Nghị định của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật tiếp công dân; Thông tư 320/2016/TT-BTC ngày 14/12/2016 Quy định chế độ bồi dưỡng đối với người làm nhiệm vụ tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Trên đây là kế hoạch của UBND thị trấn về tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân năm 2025. Yêu cầu các ban ngành, đoàn thể, các cán bộ, công chức có liên quan phối hợp hiện kế hoạch này./

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN THỊ TRẤN
CHỦ TỊCH**

Nơi nhận:

- Thanh tra huyện (b/c);
- TT. Đảng uỷ thị trấn;
- CT các PCT UBND thị trấn;
- Cán bộ, công chức thị trấn;
- Các ban ngành, đoàn thể, các tkhu phố;
- Trang thông tin điện tử thị trấn;
- Lưu: VT, CC Phương.

Lê Viết Truyền