

Số: /KH-UBND

Trung Lương, ngày tháng 02 năm 2025

KẾ HOẠCH
Tiếp công dân, giải quyết đơn thư năm 2025

Thực hiện Luật Khiếu nại năm 2011, Luật Tiếp công dân năm 2013, Luật Tố cáo năm 2018 và các văn bản hướng dẫn thi hành; Thông tư số 02/2021/TT-TTCT ngày 22/3/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định chế độ báo cáo công tác thanh tra, tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo và phòng, chống tham nhũng; Thông tư số 04/2021/TT-TTCT ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ về quy trình tiếp công dân; Thông tư số 05/2021/TTTTCT ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh.

Nhằm thực hiện tốt công tác tiếp công dân, giải quyết đơn thư trên địa bàn phường, UBND phường xây dựng Kế hoạch tiếp công dân, giải quyết đơn thư năm 2025, cụ thể như sau:

1. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU:

Nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư và giải quyết khiếu nại, tố cáo; đảm bảo quyền khiếu nại, tố cáo của công dân theo đúng quy định pháp luật, hạn chế tối đa các vụ việc khiếu nại, tố cáo vượt cấp; tập trung giải quyết các vụ việc xử lý đơn thư, giải quyết khiếu nại, tố cáo phức tạp không để phát sinh “điểm nóng”.

Tập trung cao, quyết liệt trong chỉ đạo thực hiện công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư, giải quyết khiếu nại, tố cáo. Thực hiện nghiêm túc định hướng, hướng dẫn, chỉ đạo thực hiện của UBND tỉnh, Thường trực Thị ủy, UBND thị xã và Nghị quyết của Đảng ủy, HĐND phường về công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

Phát huy sức mạnh của cả hệ thống chính trị, nâng cao trách nhiệm của người đứng đầu đơn vị trong công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư, giải quyết khiếu nại, tố cáo. Đảm bảo sự phối hợp chặt chẽ, kịp thời giữa các cơ quan, phòng, ban, đơn vị cấp thành phố và các ban ngành, công chức chuyên môn trong việc tiếp công dân; có biện pháp vận động, thuyết phục công dân chấp hành, không để các thế lực thù địch và phần tử xấu lợi dụng, kích động gây mất an ninh, trật tự; chủ động phối hợp nắm thông tin, xử lý kịp thời các tình huống công dân khiếu nại vượt cấp, đông người, nhằm đảm bảo an ninh, trật tự tại địa phương.

Xác định rõ nhiệm vụ, giải pháp và trách nhiệm trong việc triển khai và thực hiện có hiệu quả các quy định về tiếp công dân, xử lý đơn thư, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

Thực hiện nghiêm túc, toàn diện, đồng bộ các chủ trương, giải pháp để nâng cao trách nhiệm, hiệu quả công tác tiếp công dân, giải quyết kịp thời các vụ việc khiếu nại, tố cáo, bảo vệ quyền và lợi ích chính đáng của công dân, quyền và lợi ích của nhà nước.

II. THỜI GIAN, ĐỊA ĐIỂM TIẾP CÔNG DÂN:

1. Thời gian:

Tiếp công dân thường xuyên: Được duy trì thường xuyên, liên tục các ngày làm việc theo quy định của pháp luật, thời gian cụ thể như sau:

Thời gian làm việc mùa Đông:

- + Sáng từ 07 giờ 30 phút đến 11 giờ 30 phút.
- + Chiều từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ 30 phút.

Thời gian làm việc mùa Hè:

- + Sáng từ 07 giờ 00 phút đến 11 giờ 30 phút.
- + Chiều từ 14 giờ 00 phút đến 17 giờ 30 phút.

Tiếp công dân định kỳ:

Lãnh đạo phường tiếp công dân định kỳ vào thứ 5 hàng tuần; lịch tiếp công dân định kỳ của lãnh đạo phường được đăng tải lên Trang thông tin điện tử của phường, thông báo trên hệ thống truyền thanh phường.

Tiếp công dân đột xuất: Ngoài thời gian tiếp công dân định kỳ, Lãnh đạo phường thực hiện việc tiếp công dân theo quy định tại Khoản 3, Điều 18, Luật Tiếp công dân 2013 và theo tình hình thực tế tại địa phương

Tiếp công dân phục vụ sự kiện chính trị, các ngày lễ, tết: Căn cứ vào tình hình thực tế, UBND phường sẽ có thông báo cụ thể về thời gian, địa điểm, thành phần tiếp công dân.

2. Địa điểm:

Tiếp công dân thường xuyên và định kỳ: Tại Phòng Tiếp công dân trong Trụ sở UBND phường Trung Lương

Tiếp công dân đột xuất: Căn cứ vào tình hình thực tế sẽ bố trí địa điểm phù hợp.

III. NỘI DUNG:

Tập trung tuyên truyền, phổ biến Chỉ thị 35-CT/TW ngày 26/5/2014 của Bộ chính trị; Luật Tố cáo năm 2018 và Nghị định số 31/2019/NĐ-CP quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tố cáo năm 2018; Luật

Khiếu nại 2011 và Nghị định số 124/2020/NĐ-CP quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại 2011; Luật Tiếp công dân 2013 và Nghị định số 64/2014/NĐ-CP; các văn bản dưới luật về thực hiện công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư, giải quyết khiếu nại, tố cáo; Chỉ thị số 12/CT-UBND ngày 05/8/2019 của UBND tỉnh về tăng cường công tác tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; Quy định số 11-QĐi/TW ngày 18/02/2019 của Bộ Chính trị quy định 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 tư số 04/2021/TT-TTCT ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ về quy trình tiếp công dân; Thông tư số 05/2021/TTTTCT ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh.

Duy trì thực hiện nghiêm túc việc tiếp công dân định kỳ và thường xuyên tại Phòng Tiếp công dân trong Trụ sở UBND phường; thông báo, niêm yết công khai lịch tiếp công dân theo quy định.

Chủ động theo dõi, nắm tình hình khiếu nại, tố cáo ngay từ khi mới phát sinh; chủ động giải quyết những kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của công dân theo đúng quy định của pháp luật; tăng cường đối thoại với tổ chức, cá nhân có khiếu nại, tố cáo ngay từ cơ sở, hạn chế để phát sinh khiếu kiện vượt cấp lên cơ quan Trung ương, tỉnh và thị xã.

- Thường xuyên liên hệ, phối hợp với Ban Tiếp công dân tỉnh, thị xã; Thanh tra tỉnh, thanh tra thị xã và các cơ quan có liên quan nắm tình hình công dân khiếu kiện vượt cấp để tiếp cận, vận động, thuyết phục công dân của địa phương đang tham gia khiếu nại vượt cấp, đông người, ổn định tình hình an ninh trật tự tại địa phương.

Chấn chỉnh, khắc phục những hạn chế trong công tác tiếp công dân, giải quyết đơn, củng cố lực lượng tiếp công dân, giải quyết đơn; thực hiện kịp thời các kết luận, chỉ đạo về tiếp công dân, giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo, tăng tỷ lệ đơn giải quyết đúng thời hạn.

Phối hợp với các Đoàn Thanh tra của UBND tỉnh, thị xã giải quyết các vụ việc phức tạp, kéo dài trên địa bàn; Tăng cường công tác kiểm tra về công tác hòa giải tại các tổ dân phố để kịp thời chấn chỉnh những tồn tại, hạn chế.

Định kỳ tổ chức sơ kết, tổng kết để đánh giá kết quả thực hiện công tác tiếp công dân, giải quyết đơn thư và đề ra phương hướng, giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả công tác giải quyết đơn.

IV. PHÂN CÔNG NHIỆM VỤ:

1. Công chức Văn phòng thống kê (phụ trách công tác tiếp dân):

Tham mưu UBND phường ban hành Thông báo lịch tiếp công dân của Lãnh đạo phường và của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường năm 2025 theo quy định.

Duy trì công tác tiếp công dân thường xuyên, tham mưu cho lãnh đạo Đảng ủy, HĐND và UBND phường thực hiện tiếp công dân định kỳ; tham mưu Chủ tịch UBND phường tiếp công dân định kỳ theo quy định của Luật Tiếp công dân, gắn việc tiếp công dân với xử lý, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân; Tuyên truyền, phổ biến, vận động, thuyết phục công dân thực hiện các quyền theo quy định của Luật tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo và chấp hành chủ trương, đường lối của Đảng, pháp luật của nhà nước, hạn chế phát sinh khiếu nại, tố cáo.

Theo dõi chặt chẽ công tác tiếp công dân ở đơn vị; chuẩn bị đầy đủ các điều kiện phục vụ công tác tiếp công dân của lãnh đạo phường; kịp thời tiếp nhận, xử lý đơn và tổng hợp theo dõi việc giải quyết các vụ việc thuộc thẩm quyền UBND phường.

Thường xuyên rà soát các đơn thư giải quyết quá hạn, tập trung tham mưu UBND phường đôn đốc giải quyết đơn thư tồn đọng.

Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, công chức có liên quan tham mưu cho UBND phường xử lý, giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền của UBND phường. Thực hiện nghiêm công tác xử lý sau thanh tra.

Phối hợp với các đơn vị, công chức chuyên môn có liên quan kịp thời đưa các tin, bài liên quan đến công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo, Luật Tiếp công dân và các văn bản pháp luật có liên quan về công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo lên trang thông tin điện tử của phường, góp phần định hướng dư luận xã hội và hỗ trợ công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo trên địa bàn đạt hiệu quả.

Tổng kết, đánh giá việc chấp hành các quy định về tiếp công dân tại Phòng Tiếp công dân trong Trụ sở UBND phường.

Tham mưu xây dựng kế hoạch triển khai, thực hiện các quy định của pháp luật về phòng, chống tham nhũng tại đơn vị.

Định kỳ tham mưu UBND phường sơ kết, tổng kết công tác tiếp công dân, giải quyết đơn thư và thực hiện các quy định của pháp luật về phòng, chống tham nhũng tại đơn vị.

Là đầu mối, chủ công với các phòng, ban thị xã trong việc phối hợp nắm bắt tình hình, tham mưu UBND phường xử lý kịp thời các tình huống công dân tụ tập đông người, tham gia khiếu kiện vượt cấp, sai quy định.

Thường xuyên theo dõi công tác hòa giải tại các tổ dân phố, đồng thời tham mưu UBND phường kiện toàn các tổ hòa giải ở các tổ dân phố (*nếu cần thiết*).

2. Công an - Ban CHQS phường:

Chỉ đạo lực lượng Công an khu vực và lực lượng dân quân tăng cường

công tác an ninh, trật tự trên địa bàn và phối hợp với các ban ngành, công chức chuyên môn thường nắm bắt tình hình khiếu kiện nhằm phòng ngừa, ngăn chặn các hành vi lợi dụng khiếu nại, tố cáo để gây rối an ninh, trật tự xã hội.

Phân công kịp thời lực lượng bảo vệ an ninh, trật tự tại Phòng Tiếp công dân trong Trụ sở UBND phường khi có yêu cầu.

3. Công chức Địa chính - xây dựng đô thị và môi trường và công chức Tư pháp - hộ tịch phường

Chủ động phối hợp cùng cán bộ tiếp dân, các ban ngành đoàn thể phường, Ban cán sự, tham mưu UBND phường xử lý dứt điểm các đơn thư liên quan đến lĩnh vực chuyên môn phụ trách. *(chủ động phối hợp cùng các đơn vị chuyên môn có liên quan cấp tỉnh, thị xã để giải quyết đơn liên quan đến lĩnh vực mình phụ trách nếu cần thiết).*

Thường xuyên theo dõi công tác hòa giải tại các tổ dân phố, đồng thời tham mưu UBND phường kiện toàn các tổ hòa giải ở các tổ dân phố *(nếu cần thiết)*.

4. Công chức Văn hóa - xã hội phường:

Tăng cường công tác tuyên truyền đường lối, chủ trương của Đảng, pháp luật của Nhà nước về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, việc cung cấp thông tin phải đảm bảo chính xác, kịp thời, trung thực, khách quan, góp phần định hướng dư luận xã hội, nâng cao nhận thức của nhân dân, vận động nhân dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo đúng quy định.

5. Công chức Tài chính - Kế toán phường:

Chủ động phối hợp cùng cán bộ tiếp công dân phường thực hiện chi chế độ đối với người làm nhiệm vụ tiếp dân, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng Nghị quyết số 99/2018/NQ-HĐND ngày 18/7/2018, của HĐND tỉnh Hà Tĩnh về mức chi bồi dưỡng đối với người làm nhiệm vụ tiếp công dân, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trên địa bàn tỉnh Hà Tĩnh và các hỗ trợ khác (nếu có) theo đúng quy định.

6. Tổ hòa giải các tổ dân phố:

Tăng cường công tác tuyên truyền pháp luật về Luật Hòa giải cơ sở, Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo, những văn bản hướng dẫn thi hành luật và chấp hành chủ trương, đường lối của Đảng, pháp luật của nhà nước, đến mọi người dân trên địa bàn khu dân cư bằng nhiều hình thức, đi vào chiều sâu nhằm hạn chế phát sinh điểm nóng về khiếu nại, tố cáo vượt cấp.

Tham gia đầy đủ các buổi tập huấn về công tác hòa giải, đồng thời trao dồi kỹ năng trong công tác hòa giải.

Tổ chức hoà giải kịp thời các đơn thư đảm bảo về thời gian quy định khi có yêu cầu

7. Đề nghị UBMTTQVN và các đoàn thể phường:

Quan tâm vận động hội viên, đoàn viên chấp hành quy định của Luật Tiếp công dân năm 2013, Luật Khiếu nại năm 2011, Luật Tố cáo năm 2018, Luật hòa giải cơ sở năm 2013; không lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo để khiếu kiện đông người gây ảnh hưởng đến an ninh, trật tự xã hội trên địa bàn.

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Cán bộ công chức chuyên môn, các đơn vị có liên quan và Ban cán sự các tổ dân phố tổ chức thực hiện có hiệu quả.

Giao công chức Văn phòng - thống kê phường theo dõi, kiểm tra, đôn đốc, Cán bộ công chức chuyên môn, các đơn vị có liên quan và Ban cán sự các tổ dân phố thực hiện Kế hoạch này.

Trên đây là kế hoạch tiếp công dân, xử lý đơn thư năm 2025 trên địa bàn phường Trung Lương, yêu cầu Cán bộ công chức chuyên môn, các đơn vị có liên quan và Ban cán sự các Tổ dân phố nghiêm túc tổ chức thực hiện./.

Nơi nhận:

- UBND thị xã;
- Phòng Thanh tra;
- Ban TCD thị xã;
- BTV Đảng ủy - TT. HĐND-UBND;
- UBMTTQ, trưởng các đoàn thể;
- Các cơ quan, đơn vị;
- BCS các Tổ dân phố;
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Nguyễn Công Lộc