

Số: /KH-UBND

TP. Bắc Kạn, ngày tháng 12 năm 2024

## KẾ HOẠCH

### Tiếp công dân, xử lý đơn thư và giải quyết khiếu nại, tổ cáo năm 2025 của thành phố Bắc Kạn

Căn cứ Luật Tiếp công dân năm 2013, Luật Khiếu nại năm 2011, Luật Tổ cáo năm 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 công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo.

Căn cứ Nghị quyết số 418/NQ-HĐND ngày 19/12/2024 của Hội đồng nhân dân thành phố Bắc Kạn về nhiệm vụ và giải pháp chủ yếu phát triển kinh tế - xã hội, đảm bảo quốc phòng - an ninh thành phố Bắc Kạn năm 2025.

UBND thành phố Bắc Kạn xây dựng kế hoạch tiếp công dân và giải quyết đơn thư năm 2025 với những nội dung như sau:

#### I. MỤC ĐÍCH YÊU CẦU

##### 1. Mục đích

Thực hiện nghiêm túc Luật Tiếp công dân năm 2013, Luật Khiếu nại năm 2011, Luật Tổ cáo năm 2018; Chỉ thị số 35-CT/TW ngày 26/5/2014 của Bộ Chính trị. Đảm bảo triển khai đồng bộ trên địa bàn thành phố; xác định rõ trách nhiệm của thủ trưởng các cơ quan, đơn vị.

Nhằm nâng cao ý thức trách nhiệm của cán bộ công chức và thủ trưởng các cơ quan, đơn vị trong công tác tiếp công dân, góp phần xây dựng đội ngũ cán bộ công chức có phẩm chất đạo đức, năng lực chuyên môn, xây dựng bộ máy hành chính Nhà nước trong sạch, vững mạnh, hoạt động có hiệu quả.

Tạo điều kiện thuận lợi cho công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, chủ động giải quyết các vướng mắc ngay từ cơ sở, hạn chế tránh tình trạng khiếu kiện vượt cấp, không để phát sinh đơn thư tồn đọng kéo dài.

Tăng cường phối hợp về công tác tuyên truyền, phổ biến giáo dục pháp luật nhằm nâng cao nhận thức, hiểu biết về chính sách pháp luật trong nhân dân.

##### 2. Yêu cầu

Việc tiếp công dân, tiếp nhận, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị phản ánh của công dân phải đảm bảo kịp thời, chính xác, khách quan, đúng quy định của pháp luật và nội quy, quy chế về tiếp công dân.

#### II. NỘI DUNG KẾ HOẠCH

##### 1. Công tác tiếp công dân

### ***1.1. Tổ chức việc tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại trụ sở tiếp công dân thành phố***

Công chức làm công tác tiếp công dân thực hiện việc tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân thành phố theo quy định; mở sổ tiếp công dân theo mẫu và mở sổ theo dõi giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân, ghi chép đầy đủ, rõ ràng, đúng theo quy định; tổng hợp tình hình, kết quả công tác tiếp công dân thuộc phạm vi trách nhiệm của Ban Tiếp công dân thành phố, tham mưu cho Trưởng ban tiếp công dân, Chánh Văn phòng HĐND-UBND thành phố báo cáo định kỳ, đột xuất với Ban tiếp công dân tỉnh, Thành ủy, UBND thành phố, Thanh tra thành phố và thực hiện các chế độ thông tin, báo cáo khác theo quy định.

Ban Tiếp công dân phối hợp với cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân thành phố hoặc với cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan, tham mưu giúp lãnh đạo UBND thành phố tổ chức tiếp công dân định kỳ và đột xuất theo quy định.

Ban tiếp công dân thực hiện tiếp công dân thường xuyên theo quy định, đồng thời 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; vận động 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.

### ***1.2. Tổ chức tiếp, xử lý trường hợp nhiều người đến địa điểm tiếp công dân thành phố khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung***

Ban Tiếp công dân thành phố có trách nhiệm phối hợp với cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân thành phố, cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan, Thanh tra thành phố trong việc xử lý trường hợp nhiều người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung.

Phối hợp với cơ quan công an địa phương bảo đảm an ninh, trật tự và an toàn cho người tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân, xử lý người có hành vi vi phạm pháp luật tại địa điểm tiếp công dân theo quy định.

### ***1.3. Điều kiện đảm bảo cho hoạt động tiếp công dân***

Bảo đảm kinh phí đối với hoạt động tiếp công dân theo quy định. Thực hiện đúng chính sách chế độ đối với người tiếp công dân, người được phân công làm nhiệm vụ tiếp công dân hoặc làm nhiệm vụ phục vụ công tác tiếp công dân theo quy định.

Bảo đảm cơ sở vật chất, trang thiết bị và các điều kiện cần thiết khác tại địa điểm tiếp công dân thành phố để phục vụ công tác tiếp công dân.

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

Phân loại, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được tiếp nhận trực tiếp tại địa điểm tiếp công dân thành phố hoặc qua đường bưu điện hoặc do cơ quan, tổ chức chuyển đến UBND thành phố.

Công chức làm công tác tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân thành phố ghi vào sổ sách theo dõi, chuyển đơn đến các cơ quan chức năng thuộc thẩm quyền xem xét, xác minh, tham mưu UBND thành phố giải quyết đúng theo quy định. Hướng dẫn chuyển đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến các cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết đối với đơn đã tiếp nhận nhưng không thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND thành phố.

### **3. Việc theo dõi, tham mưu giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân**

Thường xuyên tổng hợp, rà soát đơn thư, sổ sách, tham mưu giúp lãnh đạo Văn phòng, Trưởng ban tiếp công dân theo dõi, đôn đốc các cơ quan, đơn vị giải quyết hoặc tham mưu giải quyết kịp thời, đúng quy định đối với đơn, vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do Ban tiếp công dân thành phố chuyển đến khi được Chủ tịch UBND thành phố giao.

### **4. Phối hợp tiếp công dân, giải quyết đơn thư kiến nghị, phản ánh của công dân**

Các phòng, ban, cơ quan tổ chức liên quan phối hợp với Ban Tiếp công dân trong việc tiếp công dân, cung cấp thông tin, tài liệu liên quan, giải quyết vụ việc thuộc thẩm quyền, cử người tham gia đoàn kiểm tra về công tác tiếp công dân (nếu có).

Tại các cuộc tiếp công dân định kỳ của lãnh đạo UBND thành phố có sự tham gia của Thường trực HĐND thành phố, Ủy ban MTTQ thành phố, Văn phòng Thành ủy, Ủy ban Kiểm tra Thành ủy, Văn phòng HĐND-UBND thành phố, Công an thành phố, Thanh tra thành phố và các cơ quan, đơn vị có liên quan khác.

## **III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

### **1. Văn phòng HĐND-UBND thành phố**

- Phối hợp với Thanh tra thành phố theo dõi, kiểm tra việc giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo. Định kỳ đề xuất giải quyết những khó khăn, vướng mắc trong công tác tiếp công dân và giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo. Hằng tháng bố trí thời gian, địa điểm tham mưu cho Lãnh đạo HĐND-UBND thành phố kết hợp việc tiếp công dân với giải quyết đơn thư kiến nghị, phản ánh của công dân.

- Phối hợp với phòng Tài chính - Kế hoạch thực hiện chế độ chính sách đối với cán bộ tiếp công dân, xử lý đơn thư, đảm bảo kinh phí cho hoạt động tiếp công dân, xử lý đơn thư, giải quyết khiếu nại, tố cáo; cơ sở vật chất cho Trụ sở tiếp công dân theo quy định.

- Giao cho Ban tiếp công dân của thành phố triển khai, thực hiện kế hoạch này, đồng thời theo dõi, đôn đốc, định kỳ tổng hợp báo cáo tiến độ, kết quả thực hiện kế hoạch của các cơ quan, đơn vị, xã, phường.

### **2. Các phòng, ban, ngành thành phố và UBND các xã, phường**

- Bố trí cán bộ lãnh đạo và cán bộ chuyên môn phối hợp tiếp công dân theo lịch tiếp công dân của thành phố khi có yêu cầu.

- Tiếp tục xây dựng kế hoạch tiếp công dân và duy trì hoạt động tiếp công dân theo đúng quy định. Tập trung chỉ đạo và tổ chức thực hiện tốt Luật Tiếp công dân năm 2013.

- Chủ động rà soát tình hình tiếp nhận, phân loại, giải quyết đơn thư của đơn vị, định kỳ hằngng tháng báo cáo Văn phòng HĐND-UBND thành phố công tác tiếp công dân và giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, đề nghị, kiến nghị, những vướng mắc trong quá trình thực hiện nhiệm vụ của đơn vị; chuẩn bị nội dung, số lượng đơn thư cần giải quyết và tham mưu cho UBND thành phố chủ trì giải quyết các đơn thư, kiến nghị, phản ánh của công dân với sự tham gia, giám sát của HĐND, không để tồn đọng.

Trên đây là kế hoạch tiếp công dân, giải quyết đơn thư năm 2025, yêu cầu Thủ trưởng các phòng, ban, ngành chuyên môn, Chủ tịch UBND các xã, phường triển khai thực hiện./.

***Nơi nhận:***

*Gửi bản điện tử:*

- TT Thành ủy;
- TT HĐND thành phố;
- CT, các PCT UBND TP;
- Các phòng, ban, ngành TP;
- UBND các xã, phường;

*Gửi bản giấy:*

- Ban TCD TP;
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Hoàng Hà Bắc**