

Số: /KH-UBND

Tây Sơn, ngày tháng 01 năm 2025

KẾ HOẠCH
công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo
phản ánh, kiến nghị trên địa bàn huyện năm 2025

Nhằm tiếp tục nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý đơn thư và giải quyết khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị trên địa bàn huyện; giải quyết kịp thời các vụ việc mới phát sinh theo quy định của pháp luật; tập trung xem xét, giải quyết dứt điểm các vụ việc khiếu nại, tố cáo phức tạp, kéo dài không đề phát sinh điểm nóng về an ninh trật tự, Ủy ban nhân dân huyện Tây Sơn ban hành Kế hoạch công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị trên địa bàn huyện năm 2025 với các nội dung cụ thể sau:

I. MỤC ĐÍCH VÀ YÊU CẦU

1. Mục đích

a) Tạo sự chuyển biến mạnh mẽ, nâng cao năng lực và chất lượng công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị theo quy định, đồng thời giảm thiểu và hạn chế tình trạng công dân khiếu nại kéo dài, đông người, vượt cấp, góp phần giữ vững ổn định an ninh chính trị, trật tự an toàn xã hội, đáp ứng nhiệm vụ phát triển kinh tế xã hội, an ninh quốc phòng trên địa bàn huyện trong năm 2025 và những năm tiếp theo.

b) Nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác tiếp công dân, gắn việc tiếp công dân với việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan Nhà nước, 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, những hành vi vi phạm nội quy, quy chế nơi tiếp công dân.

c) Tiếp tục đổi mới công tác lãnh đạo, chỉ đạo, điều hành công việc; gắn công tác tiếp công dân, giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị với công tác cải cách hành chính, tạo cơ chế chỉ đạo, điều hành công khai, dân chủ và hiệu quả nhằm phát huy cao nhất năng lực của cán bộ, công chức làm công tác tiếp công dân, giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị.

2. Yêu cầu

a) Tập trung chỉ đạo thực hiện công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị. Thực hiện nghiêm túc định hướng, hướng dẫn, chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ, Thanh tra Chính phủ, của Tỉnh ủy, UBND tỉnh, Huyện ủy về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

b) Phát huy sức mạnh của cả hệ thống chính trị, nâng cao trách nhiệm của người đứng đầu các cấp, các ngành trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu

nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị; có sự phối hợp chặt chẽ, kịp thời giữa các cấp, các ngành trong việc tổ chức thực hiện.

II. NỘI DUNG

1. Công tác tiếp công dân

a) Tiếp tục duy trì, thực hiện nghiêm túc việc tiếp công dân định kỳ tại Trụ sở Tiếp công dân cấp huyện, cấp xã, thị trấn và tại các cơ quan, đơn vị; thông báo, niêm yết công khai lịch tiếp công dân theo quy định. Đối với các ngày tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện, yêu cầu Thủ trưởng cơ quan, đơn vị thuộc Ủy ban nhân dân huyện có liên quan tham gia đầy đủ (tham dự đúng thành phần, nếu vắng phải báo cáo xin ý kiến người chủ trì và cử cấp phó dự thay), mời đại diện Thường trực Huyện ủy, Hội đồng nhân dân, Ủy ban Mặt trận Tổ Quốc Việt Nam huyện và các tổ chức chính trị, đoàn thể huyện tham dự.

b) Nâng cao trách nhiệm trong công tác tiếp công dân, nhất là đối với trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân huyện, Ủy ban nhân dân xã, thị trấn đảm bảo theo đúng quy định của pháp luật về tiếp công dân; rà soát trụ sở, địa điểm, phòng tiếp công dân để có giải pháp khắc phục những tồn tại, hạn chế và có kế hoạch từng bước giải quyết những khó khăn, vướng mắc, đảm bảo điều kiện về cơ sở vật chất, chủ động lắp đặt trang thiết bị ghi âm, ghi hình để phục vụ hoạt động tiếp công dân; có giải pháp bố trí lịch họp, lịch công tác hợp lý để hạn chế trùng lịch tiếp công dân của người đứng đầu cơ quan hành chính.

c) Kiện toàn, bố trí cán bộ có đủ năng lực, trình độ, phẩm chất đạo đức làm công tác tiếp dân (nhất là ở cấp cơ sở) phải lắng nghe tâm tư, nguyện vọng, ý kiến, kiến nghị của công dân. Tiếp dân phải gắn với giải quyết khiếu nại, tố cáo, tranh chấp của công dân; phân loại nội dung để xác định thẩm quyền giải quyết, phân công cơ quan chuyên môn lên kế hoạch giải quyết. Việc tiếp công dân phải lập sổ ghi chép đầy đủ thông tin (đảm bảo theo mẫu quy định hiện hành), thường xuyên cập nhật, kiểm tra, giám sát, báo cáo thống kê kết quả tiếp công dân.

2. Công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo

a) Công tác quản lý nhà nước trên các lĩnh vực dễ phát sinh khiếu nại, tố cáo

- Nâng cao hiệu quả công tác quản lý nhà nước trên các lĩnh vực, nhất là lĩnh vực: đất đai, tài nguyên, môi trường, xây dựng... Phải công khai, minh bạch trong việc thực hiện dự án, chế độ chính sách liên quan đến thu hồi đất, bồi thường, hỗ trợ, tái định cư; kiên quyết thu hồi đất đã giao, đã cho thuê không đúng đối tượng, không sử dụng đúng thời gian quy định hoặc sử dụng không có hiệu quả, sử dụng sai mục đích; xử lý kịp thời, nghiêm minh các trường hợp vi phạm pháp luật về đất đai, các trường hợp tham nhũng, tiêu cực (nếu có). Đồng thời, chấn chỉnh, khắc phục kịp thời những tồn tại, yếu kém trong quản lý sử dụng đất đai... nhằm hạn chế phát sinh khiếu nại, tố cáo. Chủ động, tăng cường công tác quản lý nhà nước tại địa phương như: Sớm phát hiện và xử lý nghiêm, kịp thời, đúng pháp luật các trường hợp xây nhà sai phép, trái phép, trên đất không đúng mục đích sử

dụng, chưa chuyển mục đích sử dụng, trên đất công, xây nhà sau khi đã có quyết định quy hoạch được công bố, lấn chiếm đất công...

+ *Tổ chức thực hiện: Thủ trưởng cơ quan, đơn vị thuộc huyện và Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã, thị trấn.*

+ *Thời gian thực hiện: Thường xuyên.*

- Ủy ban nhân dân xã, thị trấn rà soát, thống kê quỹ đất công ích, đất Nhà nước đang quản lý; xác lập hồ sơ địa chính, cập nhật đầy đủ thông tin từng thửa đất về vị trí, diện tích, loại đất, tình trạng sử dụng các loại đất công ích để quản lý chặt chẽ và có phương án sử dụng quỹ đất này theo quy định của pháp luật, không để bị lấn, chiếm, bỏ hoang hóa gây lãng phí quỹ đất. Khi có biến động về sử dụng đất công ích thì phải kịp thời cập nhật, chỉnh lý vào hồ sơ địa chính. Hàng năm, tổng hợp, báo cáo việc quản lý, sử dụng và những biến động đối với đất công ích trên địa bàn cấp xã, thị trấn cho Ủy ban nhân dân huyện (qua phòng Tài nguyên và Môi trường) để theo dõi, chỉ đạo. Địa phương nào để xảy ra tình trạng quản lý thiếu chặt chẽ, để bị lấn, chiếm, xây dựng trái phép, thiếu hồ sơ quản lý thì bị xử lý nghiêm theo quy định của pháp luật.

+ *Tổ chức thực hiện: Trưởng phòng Tài nguyên và Môi trường và Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã, thị trấn.*

+ *Thời gian thực hiện: Thực hiện thường xuyên trong năm 2025 và những năm tiếp theo.*

b) Công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo

- Tiếp nhận, xử lý đơn thư và giải quyết khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị phải đảm bảo thực hiện đúng, đủ quy trình, các bước, hồ sơ theo đúng quy định của Luật Khiếu nại năm 2011, Luật Tố cáo năm 2018, Nghị định và Thông tư hướng dẫn... Qua kết quả giải quyết cần làm rõ nguyên nhân làm phát sinh khiếu nại, tố cáo, tranh chấp để rút kinh nghiệm, chấn chỉnh công tác quản lý hành chính Nhà nước. Tập trung giải quyết kịp thời và thông báo kết quả giải quyết các vụ việc khiếu nại, tố cáo, ý kiến, kiến nghị của cử tri do cơ quan của Quốc hội, Đại biểu Quốc hội và Đại biểu Hội đồng nhân dân tỉnh, huyện chuyển đến; thực hiện nghiêm túc các kiến nghị sau giám sát.

+ *Tổ chức thực hiện: Thủ trưởng cơ quan, đơn vị thuộc huyện và Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã, thị trấn.*

+ *Thời gian thực hiện: Thường xuyên.*

- Thủ trưởng cơ quan, đơn vị thuộc Ủy ban nhân dân huyện trong quá trình được giao tham mưu, đề xuất, dự thảo văn bản trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân phải đảm bảo thực hiện đúng, đủ quy trình, các bước, gửi kèm đầy đủ hồ sơ theo quy định; quá trình xác minh phải sâu sát thực tế (việc xác minh thực tế phải lập thành biên bản, ghi nhận toàn bộ quá trình thực hiện, kết quả xác minh, hiện trạng, ý kiến và chữ ký của những người tham gia quá trình xác minh thực tế), tiếp nhận thông tin, làm việc, lấy ý kiến của các bên có liên quan theo đúng quy định.

c) Giải quyết khiếu kiện phức tạp, kéo dài

- Thường xuyên kiểm tra, rà soát những vụ việc khiếu nại, tố cáo, tranh chấp đất đai thuộc thẩm quyền còn tồn đọng để đẩy nhanh tiến độ; giải quyết dứt điểm vụ việc khiếu nại, tranh chấp đúng trình tự, thủ tục, kịp thời, đúng thời gian và đúng quy định của pháp luật nhằm hạn chế tình trạng đơn thư vượt cấp. Đặc biệt chỉ đạo giải quyết những vụ việc khiếu nại đông người, phức tạp ngay từ cơ sở, không để khiếu kiện vượt cấp đến Tỉnh, Trung ương và phát sinh thành “điểm nóng” gây phức tạp về an ninh chính trị, trật tự an toàn xã hội.

+ *Tổ chức thực hiện: Thủ trưởng cơ quan, đơn vị thuộc huyện và Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã, thị trấn.*

+ *Thời gian thực hiện: Thường xuyên.*

- Tập trung giải quyết các vụ việc đã được rà soát theo Công văn số 10530/UBND-TD ngày 28 tháng 12 năm 2024 của UBND tỉnh về giải quyết đơn thư của công dân trên địa bàn xã Bình Nghi:

+ *Tổ chức thực hiện: Chủ tịch UBND xã Bình Nghi, Phòng Tài nguyên và Môi trường, Thanh tra huyện và các phòng, ban chuyên môn của huyện.*

+ *Thời gian thực hiện: Định kỳ ngày cuối cùng của tháng báo cáo Ủy ban nhân dân huyện.*

3. Công tác quản lý Nhà nước về khiếu nại, tố cáo

a) Đào tạo, bồi dưỡng nghiệp vụ về khiếu nại, tố cáo

Thường xuyên tổ chức đào tạo, bồi dưỡng nghiệp vụ và nâng cao chất lượng tập huấn cho đội ngũ cán bộ, công chức, chuyên viên, thanh tra viên trực tiếp làm công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

- *Tổ chức thực hiện: Thanh tra huyện chủ trì, phối hợp với Thủ trưởng phòng, ban, ngành của huyện và Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã, thị trấn;*

- *Thời gian thực hiện: Thường xuyên (ít nhất 01 lớp/năm).*

b) Thanh tra huyện giúp Ủy ban nhân dân huyện về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo trên địa bàn; Tăng cường công tác tham mưu chỉ đạo xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

Hàng năm, giao Chánh Thanh tra huyện Quyết định lập đoàn thanh tra, kiểm tra trách nhiệm việc thực hiện pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại tố cáo đối với Thủ trưởng cơ quan, đơn vị thuộc huyện, Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã, thị trấn, bảo đảm việc chấp hành pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo đúng theo quy định. Trong quá trình thanh tra, kiểm tra kịp thời tham mưu, đề xuất trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện chỉ đạo các đơn vị, địa phương khắc phục các hạn chế, yếu kém, tồn tại (nếu có), xử lý nghiêm đối với các trường hợp vi phạm pháp luật về tiếp công dân, về giải quyết, khiếu nại, tố cáo.

d) Thanh tra huyện tiếp tục phối hợp Ban tiếp công dân huyện tiến hành nhập số liệu vào phần mềm Hệ thống CSDL Quốc gia về công tác thanh tra, giải

quyết khiếu nại, tố cáo và phòng, chống tham nhũng đầy đủ, kịp thời và đảm bảo đúng thời gian quy định. Đồng thời, đôn đốc, hướng dẫn hỗ trợ cơ quan, đơn vị, địa phương thực hiện.

4. Chế độ báo cáo công tác thanh tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo và phòng, chống tham nhũng

a) Thực hiện theo mẫu báo cáo và các biểu mẫu thống kê theo Thông tư số 01/2024/TT-TTCTP ngày 20 tháng 01 năm 2024 của Tổng Thanh tra Chính phủ quy định chế độ báo cáo công tác thanh tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo và phòng, chống tham nhũng; Quyết định số 13/2024/QĐ-UBND ngày 03/5/2024 của Ủy ban nhân dân tỉnh về việc ban hành quy định chế độ báo cáo định kỳ công tác thanh tra, tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo và phòng, chống tham nhũng trên địa bàn tỉnh Bình Định.

d) Hình thức báo cáo, phương thức gửi báo cáo:

- Báo cáo được thể hiện bằng văn bản giấy hoặc văn bản điện tử, có chữ ký của Thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị và được đóng dấu theo quy định.

- Báo cáo được gửi tới cơ quan nhận báo cáo bằng hệ thống văn bản điện tử trong cơ quan hành chính nhà nước hoặc một số phương thức: gửi qua phần mềm hệ thống thông tin báo cáo của Thanh tra Chính phủ; gửi qua thư điện tử; gửi trực tiếp; gửi qua dịch vụ bưu chính.

+ *Tổ chức thực hiện: Thủ trưởng cơ quan, đơn vị thuộc Ủy ban nhân dân huyện và Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã, thị trấn (gửi báo cáo về Thanh tra huyện đúng thời hạn quy định để tổng hợp báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh, Thanh tra tỉnh);*

+ *Thời gian thực hiện: Thường xuyên theo quy định và theo yêu cầu của cấp có thẩm quyền.*

5. Xử lý tình huống phát sinh khi công dân tập trung đông người, khiếu nại vượt cấp

a) Các cơ quan, đơn vị thuộc huyện, Chủ tịch UBND xã, thị trấn chủ động rà soát, nắm tình hình, kịp thời phát hiện và có giải pháp ngăn chặn các trường hợp khiếu nại đông người, vượt cấp ngay tại cơ sở, hạn chế tối đa việc công dân tập hợp đông người kéo lên Ủy ban nhân dân tỉnh và cơ quan Trung ương khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị. Khi có công dân khiếu nại vượt cấp, tập trung đông người tại Trụ sở cơ quan hành chính, cơ quan Đảng và nhà riêng lãnh đạo các cấp thì Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã, thị trấn (có công dân khiếu kiện) phối hợp cùng cơ quan chức năng liên quan trực tiếp tiếp dân, làm rõ nội dung vụ việc để vận động, thuyết phục, hướng dẫn công dân trở về địa phương giải quyết. Đồng thời phải có kế hoạch chỉ đạo giải quyết nhanh chóng, kịp thời, dứt điểm, không để kéo dài, không để tiếp tục khiếu nại vượt cấp.

b) Công an huyện chỉ đạo bộ phận nghiệp vụ, Công an xã, thị trấn có biện pháp xử lý nghiêm minh theo quy định của pháp luật đối với các trường hợp tổ

chức kích động, lôi kéo công dân khiếu nại đông người hoặc lợi dụng khiếu nại để gây rối an ninh trật tự.

c) Trưởng ban Ban Tiếp công dân huyện chủ động liên hệ, phối hợp chặt chẽ với Trưởng ban Ban Tiếp công dân tỉnh để nắm tình hình kịp thời báo cáo các trường hợp khiếu nại, tố cáo bức xúc tại địa phương.

d) Trường hợp người dân trên địa bàn huyện tập trung khiếu kiện tại Hà Nội, tại thành phố Quy Nhơn: Trưởng ban tiếp công dân huyện chủ trì, phối hợp với Chánh thanh tra huyện, Thủ trưởng cơ quan có liên quan và Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã, thị trấn liên quan có biện pháp xử lý phù hợp, nắm chắc tình hình, đối tượng đi khiếu nại, chuẩn bị kịp thời, đầy đủ hồ sơ các trường hợp đã được giải quyết thỏa đáng, đã được kiểm tra, rà soát nhiều lần, có văn bản trả lời, để cung cấp cho các cơ quan Trung ương, tỉnh khi cần thiết. Kịp thời cử thành viên tham gia Tổ Công tác phối hợp với các cơ quan liên quan ở Trung ương, tỉnh tổ chức tiếp dân, vận động, thuyết phục, đưa công dân về địa phương trong thời gian sớm nhất.

5. Đẩy mạnh tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật về tiếp công dân, về giải quyết khiếu nại, tố cáo

a) Phòng Tư pháp huyện

Chủ trì, phối hợp với Thanh tra huyện tham mưu cho Ủy ban nhân dân huyện xây dựng kế hoạch tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật hàng năm, trong đó có nội dung tuyên truyền pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo và các lĩnh vực khác phát sinh nhiều khiếu nại, tố cáo như: quản lý đất đai, thu hồi đất, bồi thường, hỗ trợ, tái định cư...; đào tạo, bồi dưỡng chuyên sâu đội ngũ báo cáo viên pháp luật về lĩnh vực tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

Thời gian thực hiện: Thường xuyên trong năm 2025

b) Trung tâm VH-TT huyện

Chủ trì tổ chức tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo và các lĩnh vực khác phát sinh nhiều khiếu nại, tố cáo như: quản lý đất đai, thu hồi đất, bồi thường, hỗ trợ, tái định cư... trên sóng truyền thanh của huyện và sóng Đài truyền thanh xã, thị trấn.

Thời gian thực hiện: Thường xuyên trong năm 2025

b) Thủ trưởng cơ quan, đơn vị thuộc huyện, Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã, thị trấn tổ chức tuyên truyền, phổ biến, giáo dục nâng cao ý thức trách nhiệm, trình độ hiểu biết pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo cho cán bộ, công chức, của đơn vị; quá trình thực hiện nhiệm vụ cần chú trọng lồng ghép với việc tuyên truyền, phổ biến nâng cao hiểu biết và ý thức pháp luật của công dân.

Thời gian thực hiện: Thường xuyên trong năm 2025

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Thủ trưởng cơ quan, đơn vị thuộc huyện, Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã, thị trấn căn cứ Kế hoạch này và tình hình thực tế của đơn vị, xây dựng kế hoạch của đơn vị để triển khai tổ chức thực hiện có hiệu quả; thực hiện chế độ thông tin báo cáo về Thanh tra huyện tổng hợp báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh, Thanh tra tỉnh, Huyện ủy theo quy định.

2. Giao Thanh tra huyện theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện Kế hoạch này, thường xuyên báo cáo và kiến nghị Ủy ban nhân dân huyện các biện pháp cần thiết để bảo đảm thực hiện đồng bộ và có hiệu quả công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

3. Giao Phòng Văn hóa và Thông tin chủ trì, phối hợp Trung tâm VH-TT-TT, Phòng Tư pháp, Thủ trưởng cơ quan, đơn vị liên quan và Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã, thị trấn tăng cường công tác thông tin và truyền thông, thể hiện rõ quyết tâm của Đảng và Nhà nước trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

4. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam huyện: Tăng cường giám sát việc thực hiện công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, đánh giá tình hình, kết quả, kiến nghị các nội dung, giải pháp chấn chỉnh để nâng cao hiệu quả thực hiện công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

Trên đây là Kế hoạch công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo trên địa bàn huyện năm 2025 của Ủy ban nhân dân huyện. Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, đề nghị cơ quan, đơn vị, địa phương kịp thời phản ánh về Ủy ban nhân dân huyện (thông qua Thanh tra huyện) để điều chỉnh, thống nhất thực hiện./.

Nơi nhận:

- Thanh tra tỉnh;
- TT. Huyện ủy;
- TT. HĐND huyện
- CT, PCT UBND huyện;
- UBMTTQ VN huyện, các hội đoàn thể huyện;
- C, PVP;
- Các phòng, ban, ngành, đơn vị thuộc huyện;
- UBND các xã, thị trấn;
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Nguyễn Văn Khánh