ỦY BAN NHÂN DÂN **PHƯỜNG QUẢNG CHÂU**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số: 94 /KH-UBND	*Quảng Châu, ngày 30 tháng 12 năm 2024*

KẾ HOẠCH
Tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị của công dân năm 2025

Căn cứ luật Tổ chức chính quyền địa phương năm 2015; Căn cứ Luật tiếp công dân năm 2013;

UBND phường Quảng Châu xây dựng kế hoạch tổ chức tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị và phản ánh của công dân năm 2025 như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU:

1. Mục đích:

- Nâng cao chất lượng và hiệu quả hoạt động của UBND phường trong việc tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị và phản ánh của công dân theo quy định của Pháp luật; đồng thời giải quyết các vụ việc ngay tại địa phương, hạn chế đơn thư khiếu nại vượt cấp kéo dài; thực hiện tốt chức năng nhiệm vụ của UBND phường theo quy định.

- Thông qua công tác tiếp dân, tiếp nhận, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị và phản ánh của công dân để tuyên truyền hướng dẫn cho công dân nhận thức đầy đủ và thực hiện đúng quyền và nghĩa vụ của mình khi thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị

2. Yêu cầu:

- Việc tổ chức tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị và phản ánh của công dân phải đảm bảo theo đúng hướng dẫn quy định của pháp luật và quy chế tiếp công dân của UBND phường

- Thường trực UBND phường có trách nhiệm tiếp công dân theo lịch tiếp dân và khi công dân có yêu cầu, đề nghị.

II. NỘI DUNG CỤ THỂ:

1. Tiếp công dân của Thường trực UBND .

*** Tiếp công dân thường xuyên:**

- Thường trực UBND phường tiếp công dân thường xuyên tất cả các ngày làm việc trong tuần, do đồng chí Chủ tịch và các PCT. UBND phường đảm nhận.

- Địa điểm: Tại phòng làm việc Chủ tịch và các PCT. UBND phường.

*** Tiếp công dân định kỳ:**

- Thời gian: Thường trực UBND phường tiếp công dân định kỳ 01 ngày/ tuần theo lịch tiếp công dân là vào ngày thứ 5 hàng tuần.

- **Địa điểm**: Tại phòng họp Tầng 2 - UBND phường.

+ Lịch tiếp công dân:

TT	Người tiếp	Ngày tiếp
1	PCT phụ trách UBND phường	Thứ 5 hàng tuần

** Trong trường hợp cần thiết UBND phường có thể thay đổi lịch tiếp công dân cho phù hợp (UBND phường có thông báo sau)*

- Địa điểm tiếp công dân: Tại phòng họp tầng 2 - UBND phường
- Thời gian tiếp công dân: Theo giờ làm việc của cơ quan hành chính Nhà nước.

Chủ tịch UBND phường yêu cầu trong phiên tiếp dân của Thường trực UBND phường phải có cán bộ, công chức chuyên môn UBND phường, các ngành, đơn vị, cá nhân khác có liên quan khi có yêu cầu.

2. Đối với cán bộ tiếp công dân

- Có thái độ đúng mức, tôn trọng, hướng dẫn đối với công dân đến khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị.

- Giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút danh của người tố cáo khi người tố cáo yêu cầu.

- Không gây phiền hà, sách nhiễu, cản trở công dân đến khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị.

- Nếu khiếu nại, tố cáo có căn cứ, đúng thẩm quyền của cơ quan mình phải giải quyết thì tiếp nhận đơn, xử lý đơn theo quy định hiện hành. Những nội dung khiếu nại, tố cáo cần thiết phải yêu cầu công dân ký xác nhận. Các tài liệu, giấy tờ liên quan đến việc khiếu nại, tố cáo do công dân cung cấp được tiếp nhận và ghi biên nhận đầy đủ.

- Nếu khiếu nại không thuộc thẩm quyền của cơ quan mình thì hướng dẫn đến đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

- Từ chối không tiếp những trường hợp đã được kiểm tra, xác minh, xem xét đã có quyết định hoặc kết luận giải quyết của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật và trả lời đầy đủ cho công dân được biết. Không thụ lý giải quyết lại vụ việc nhưng vẫn cố tình khiếu nại, tố cáo.

- Từ chối không tiếp những người đang trong tình trạng say do dùng chất kích thích, người mắc bệnh tâm thần hoặc bệnh khác làm mất khả năng nhận thức hoặc khả năng điều khiển hành vi của mình.

- Từ chối không tiếp những người có hành vi đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân, người thi hành công vụ hoặc vi phạm nội quy tiếp công dân.

- Yêu cầu công dân trình bày đầy đủ, rõ ràng những nội dung khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị lý do và những yêu cầu giải quyết, cung cấp các tài liệu chứng cứ liên quan đến khiếu nại, tố cáo.

Trường hợp công dân trình bày bằng miệng các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nếu thấy cần thiết thì yêu cầu viết thành văn bản và ký tên xác nhận.

II. TỔ CHỨC THỰC HIỆN.

1. Trách nhiệm của Văn phòng UBND.

- Giúp Thường trực UBND phường tiếp nhận đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về các nội dung liên quan đến việc thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn của UBND phường.

- Bố trí địa điểm tiếp công dân theo lịch tiếp công dân của HĐND và UBND đã ban hành.

2. Trách nhiệm của các cơ quan chuyên môn UBND phường:

- Trên cơ sở nhiệm trên lĩnh vực vụ được giao, tham mưu UBND phường giải quyết các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trên lĩnh vực mà mình tham mưu, phụ trách.

- Công chức Tư pháp hộ tịch: Tham mưu, phục vụ Thường trực UBND phường tiếp công dân; cung cấp thông tin, tư liệu có liên quan khi được yêu cầu.

- Kế toán ngân sách phường tham mưu cho Chủ tịch UBND phường bố trí nguồn kinh phí tổ chức tiếp công dân theo quy định.

3. Chế độ chi hoạt động tiếp công dân, xử lý đơn thư, khiếu nại tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân.

- Chế độ chi cho hoạt động tiếp công dân, xử lý đơn thư, khiếu nại tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân Thực hiện theo Nghị quyết số 49/2017/NQ-HĐND, ngày 12/7/2017 của HĐND Tỉnh Thanh Hóa khóa XVII, nhiệm kỳ 2016-2021.

4. Thời gian thực hiện: Từ ngày **02/01/2025** đến ngày **31/12/2025**

Trên đây là Kế hoạch tổ chức tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị và phản ánh của công dân của UBND phường năm 2024; Yêu cầu các ngành, đơn vị, cơ quan chuyên môn thuộc UBND phường căn cứ nội dung kế hoạch thực hiện theo quy định./.

Nơi nhận:
- Chủ tịch, các PCT UBND thành phố (b/c);
- Phòng thanh tra thành phố (b/c);
- TTr.Đảng ủy, HĐND phường (b/c);
- Chủ tịch, các PCT. UBND phường (b/c);
- MTTQ và các TC đoàn thể (p/h);
- Công chức UBND phường;
- Đài truyền thanh phường (t/t);
- Lưu: VP, TP.

PHÓ CHỦ TỊCH
PHỤ TRÁCH UBND

Nguyễn Thị Mận