

Số: /KH-UBND

Ba Đình, ngày tháng năm 2023

## KẾ HOẠCH

**Tổ chức thực hiện Chỉ thị 15-CT/TU ngày 16/12/2016  
của Ban Thường vụ Thành ủy về “Tăng cường sự lãnh đạo của các cấp ủy  
đảng đối với công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo trên địa bàn  
thành phố Hà Nội” năm 2023**

Thực hiện Kế hoạch số 108/KH-UBND ngày 27/3/2023 của UBND Thành phố Hà Nội về việc thực hiện Chỉ thị 15-CT/TU ngày 16/12/2016 của Ban Thường vụ Thành ủy về “Tăng cường sự lãnh đạo của các cấp ủy đảng đối với công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo trên địa bàn thành phố Hà Nội” năm 2023, UBND quận Ba Đình xây dựng kế hoạch tổ chức thực hiện như sau:

### I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

#### 1. Mục đích

- Thực hiện Chỉ thị 15-CT/TU ngày 16/12/2016 của Ban Thường vụ Thành ủy về “Tăng cường sự lãnh đạo của các cấp ủy đảng đối với công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo trên địa bàn thành phố Hà Nội” nhằm tạo sự chuyển biến tích cực về nhận thức, trách nhiệm của các cấp chính quyền, các phòng, ban, ngành từ quận đến cơ sở; nhất là trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan, đơn vị nhằm nâng cao hiệu lực, hiệu quả về công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo trên địa bàn quận; tuyên truyền, vận động công dân, tổ chức chấp hành nghiêm quy định của Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo; hạn chế tối đa các vụ khiếu kiện đông người, vượt cấp.

- Tập trung giải quyết, tham mưu giải quyết khiếu nại, tố cáo mới phát sinh đúng pháp luật, đúng quy định về trình tự, thủ tục, thời hạn, đúng thẩm quyền; rà soát, giải quyết dứt điểm các vụ khiếu nại, tố cáo tồn đọng, phức tạp, kéo dài không để phát sinh thành điểm nóng.

#### 2. Yêu cầu

- Giải quyết đúng, hết thẩm quyền, hết trách nhiệm đơn thư kiến nghị, phản ánh của cá nhân, tổ chức trên các lĩnh vực quản lý nhà nước, không để bức xúc, phức tạp trở thành khiếu nại, tố cáo; thực hiện nghiêm các văn bản chỉ đạo xử lý

sau quyết định giải quyết khiếu nại, kết luận tố cáo trên địa bàn quận, góp phần ổn định tình hình và củng cố lòng tin của nhân dân đối với chính quyền, nâng cao hiệu lực, hiệu quả của chính quyền và hệ thống chính trị.

- Công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo được xác định là nhiệm vụ thường xuyên, quan trọng của cấp ủy, tổ chức Đảng, các địa phương, cơ quan, đơn vị thuộc quận; phải chủ động thực hiện công tác tiếp dân, giải quyết, tham mưu giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân, tổ chức theo thẩm quyền hoặc được Lãnh đạo UBND quận giao và phải tuân thủ đúng quy định của Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo, các văn bản hướng dẫn thi hành.

## **II. NỘI DUNG**

### **1. Tăng cường công tác lãnh đạo, chỉ đạo đối với công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo**

- Tiếp tục tổ chức tuyên truyền, quán triệt 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*”, và Quy định số 11-QĐ/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*”, Chỉ thị số 15-CT/TU ngày 16/12/2016 của Ban Thường vụ Thành ủy về “*Tăng cường sự lãnh đạo của các cấp ủy đảng đối với công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo trên địa bàn thành phố Hà Nội*”; Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo và các văn bản hướng dẫn thi hành đến đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, người lao động và nhân dân.

- Người đứng đầu các cơ quan, đơn vị trực tiếp chỉ đạo, chịu trách nhiệm về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo theo thẩm quyền, thường xuyên kiểm tra, đôn đốc, định kỳ sơ kết, tổng kết, đánh giá, báo cáo theo quy định. Xử lý nghiêm minh các hành vi thiếu trách nhiệm trong giải quyết khiếu nại, tố cáo, vi phạm Luật khiếu nại, Luật Tố cáo, Luật Tiếp công dân hoặc lợi dụng gây rối an ninh trật tự. Kịp thời báo cáo cấp ủy Đảng, phối hợp chặt chẽ với Mặt trận Tổ quốc và các đoàn thể chính trị - xã hội để lãnh đạo, chỉ đạo thực hiện các giải pháp toàn diện, đồng bộ, xử lý, giải quyết triệt để, nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo của địa phương, đơn vị.

- Rà soát, đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin vào nhiệm vụ tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo đảm bảo thống nhất, hiệu quả, phục vụ tốt công tác lãnh đạo, chỉ đạo, kiểm tra, giám sát.

## **2. Tăng cường hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước về kinh tế - xã hội**

- Các phòng, ban, ngành, UBND 14 phường thuộc Quận tổ chức thực hiện nghiêm túc các chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước trên tất cả các lĩnh vực kinh tế - xã hội, quốc phòng, an ninh, nhất là lĩnh vực quản lý đất đai, nhà ở, trật tự xây dựng, giải phóng mặt bằng, thu chi tài chính, ngân sách, quản lý tài sản công, môi trường, quy hoạch xây dựng, quản lý đô thị, quản lý và vận hành nhà chung cư và các vấn đề mới nảy sinh được dư luận và Nhân dân quan tâm... hạn chế tối đa việc phát sinh các vụ khiếu nại, tố cáo; thực hiện tốt quy chế dân chủ ở cơ sở; tăng cường đối thoại, lắng nghe ý kiến, nguyện vọng chính đáng, hợp pháp của người dân để xem xét, giải quyết các kiến nghị, phản ánh ngay từ cơ sở, không để phát sinh vụ việc khiếu nại, tố cáo.

- Tăng cường thanh tra trách nhiệm, kiểm tra công vụ trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo đối với thủ trưởng các phòng, ban, Chủ tịch UBND các phường, các đơn vị sự nghiệp công lập thuộc quận.

## **3. Củng cố, nâng cao trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị, kiện toàn cán bộ, công chức trong công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo**

- Các phòng, ban, ngành, UBND 14 phường, các đơn vị sự nghiệp công lập thuộc quận thường xuyên rà soát, củng cố, kiện toàn đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức làm công tác tiếp công dân, tham mưu và giải quyết khiếu nại, tố cáo; bồi dưỡng, tập huấn kỹ năng, nghiệp vụ, phân công rõ nhiệm vụ, cơ chế phối hợp; thực hiện kịp thời chính sách đãi ngộ, quy hoạch, bổ nhiệm, chuyển đổi vị trí công tác, bố trí cán bộ, công chức, viên chức có phẩm chất đạo đức liêm chính, có trình độ nghiệp vụ, có khả năng hướng dẫn, giải thích, thuyết phục để người dân hiểu và chấp hành pháp luật; bố trí trụ sở tiếp công dân, nơi tiếp công dân ở vị trí thuận tiện, trang bị phương tiện và đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin phục vụ công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

- Các cơ quan, đơn vị và cá nhân được giao nhiệm vụ tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo cần nâng cao trách nhiệm trong việc chủ trì, phối hợp tổ chức tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo theo thẩm quyền; khắc phục tình trạng đùn đẩy, né tránh trách nhiệm trong giải quyết, chuyển đơn không đúng thẩm quyền, giải quyết không hết thẩm quyền, gây khó khăn, phức tạp, kéo dài vụ việc.

### **III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **1. Thanh tra quận:**

- Cơ quan thường trực giúp UBND quận tổ chức thực hiện, tham mưu, tổng hợp báo cáo kết quả định kỳ, đột xuất, hướng dẫn các cơ quan, đơn vị về trình tự, thủ tục, thẩm quyền trong quá trình giải quyết khiếu nại, tố cáo theo đúng quy định của pháp luật.

- Chủ trì, phối hợp với các phòng, ban chuyên môn, UBND các phường kiểm tra, rà soát các vụ việc tồn đọng, phức tạp kéo dài; tham mưu UBND quận chỉ đạo giải quyết dứt điểm theo thẩm quyền.

- Kiểm tra việc thực hiện ý kiến chỉ đạo của UBND quận sau Quyết định giải quyết khiếu nại, Kết luận tố cáo, Kết luận thanh tra đã có hiệu lực pháp luật; kiến nghị xử lý trách nhiệm người đứng đầu và cán bộ, công chức, viên chức có vi phạm trong công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo.

#### **2. Ban Tiếp công dân quận:**

- Tổ chức thực hiện công tác tiếp dân, tiếp nhận và phân loại đơn thư, tham mưu Lãnh đạo UBND quận xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh từ các nguồn chuyển đến UBND quận.

- Chủ trì, phối hợp với Thanh tra quận tập trung kiểm tra, rà soát toàn bộ các đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Chủ động tham mưu UBND quận chỉ đạo các đơn vị được giao giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; theo dõi, đôn đốc việc giải quyết của các đơn vị, tổng hợp kết quả báo cáo UBND quận.

#### **3. Các phòng, ban chuyên môn, UBND 14 phường, các đơn vị sự nghiệp công lập thuộc quận:**

- Chủ động trong công tác tiếp công dân tại cơ quan, đơn vị mình; tham gia cùng Lãnh đạo UBND quận tiếp công dân định kỳ khi có yêu cầu.

- Phối hợp, hướng dẫn các cơ quan, đơn vị trực thuộc quận, UBND các phường về chuyên môn trong việc giải quyết các vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị phản ánh về lĩnh vực thuộc phạm vi quản lý nhà nước của đơn vị mình.

- Thường xuyên rà soát các vụ việc khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền hoặc được UBND Quận giao nhiệm vụ tham mưu giải quyết; xây dựng kế hoạch, phân công nhiệm vụ tập trung giải quyết dứt điểm. Chủ động phân loại số vụ việc đã giải quyết, số vụ việc đang giải quyết, số vụ việc giải quyết nhưng còn tiếp khiếu, tiếp tố... để có phương án xử lý, giải quyết từng vụ việc đúng quy định của pháp luật.

- Triển khai thực hiện Kế hoạch số 316 ngày 27/12/2022 của UBND quận về tổ chức thực hiện Nghị quyết số 623/NQ-UBTVQH15 ngày 07/10/2022 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội “Về tiếp tục tăng cường hiệu lực, hiệu quả thực hiện chính sách, pháp luật về tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo”.

**4. Phòng tư pháp:** chủ trì thực hiện công tác phổ biến giáo dục pháp luật thường xuyên, trong đó có nội dung tuyên truyền pháp luật về lĩnh vực tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo.

**5. Phòng Văn hóa và thông tin:** xây dựng các chuyên mục về tuyên truyền các văn bản quy phạm pháp luật; thông tin kịp thời, đăng tải công khai, chính xác các quyết định giải quyết khiếu nại, kết luận tố cáo đã có hiệu lực pháp luật trên địa bàn quận.

**6. Công an quận:** làm tốt công tác nắm tình hình, theo dõi, phân loại, xử lý theo quy định pháp luật các đối tượng (cá nhân, tổ chức) cố tình lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo để lôi kéo, kích động, tập trung khiếu kiện đông người, phức tạp, gây mất trật tự công cộng, ảnh hưởng đến an ninh chính trị; thực hiện hiệu quả các phương án bảo đảm an ninh, trật tự các trụ sở tiếp công dân cơ quan Đảng, Chính quyền trên địa bàn quận.

Trên đây là Kế hoạch triển khai tổ chức thực hiện Chỉ thị 15-CT/TU ngày 16/12/2016 của Ban Thường vụ Thành ủy về “Tăng cường sự lãnh đạo của các cấp ủy đảng đối với công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo trên địa bàn thành phố Hà Nội” năm 2023 trên địa bàn quận Ba Đình. UBND quận yêu cầu Thủ trưởng các phòng, ban, đơn vị sự nghiệp thuộc quận, Chủ tịch UBND các phường nghiêm túc thực hiện đảm bảo chất lượng, hiệu quả, đúng quy định; báo cáo kết quả với UBND quận qua Thanh tra quận. Trong quá trình tổ chức thực hiện nếu có vướng mắc kịp thời báo cáo UBND quận xem xét, chỉ đạo./.

**Nơi nhận:**

- UBND TP Hà Nội;
- Thanh tra TP Hà Nội;
- TT Quận ủy;
- TT HĐND quận;
- Đ/c Chủ tịch UBND quận;
- Các đ/c PCT UBND quận;
- Các phòng, ban, ngành thuộc quận;
- Công an quận;
- UBND 14 phường;
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Tạ Nam Chiến**