

QUYẾT ĐỊNH

**Phê duyệt Đề án nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác tiếp công dân
trên địa bàn tỉnh Kon Tum đến năm 2025**

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH KON TUM

*Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015;
Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức chính phủ và Luật Tổ chức
chính quyền địa phương ngày 22 tháng 11 năm 2019;*

Căn cứ Luật Tiếp công dân năm 2013;

*Căn cứ Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26 tháng 6 năm 2014 của
Chính phủ Quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân năm
2013;*

*Căn cứ Nghị định số 55/2022/NĐ-CP ngày 23 tháng 8 năm 2022 quy định
cơ sở dữ liệu Quốc gia về công tác tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu
nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.*

*Căn cứ Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của
Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân;*

*Căn cứ Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của
Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn
kiến nghị, phản ánh;*

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Phê duyệt Đề án nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác tiếp công dân trên địa bàn tỉnh Kon Tum đến năm 2025, những nội dung chủ yếu như sau:

1. Mục tiêu tổng quát:

Tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân của tỉnh, Trụ sở tiếp công dân cấp huyện, địa điểm tiếp công dân của Ủy ban nhân dân cấp xã, các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, Ủy ban nhân dân cấp huyện và của Chủ tịch Ủy ban nhân dân các cấp, Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, Ủy ban nhân dân cấp huyện phải được thực hiện nghiêm túc, đầy đủ, đúng theo quy định của Đảng và pháp luật của Nhà nước; việc tiếp công dân phải gắn với giải quyết kịp thời khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị của công dân từ cơ sở, không để phát sinh điểm nóng; đồng thời tiếp tục triển khai, thực hiện kịp thời, đồng bộ việc cập nhật thông tin, khai thác Hệ thống Cơ sở dữ liệu Quốc gia về khiếu nại tố cáo.

2. Mục tiêu cụ thể:

- Nâng cao nhận thức, tăng cường trách nhiệm của Chủ tịch Ủy ban nhân dân các cấp và Thủ trưởng các cơ quan hành chính nhà nước trong công tác tiếp công dân; kiện toàn các cơ quan tiếp dân, bố trí, đào tạo, bồi dưỡng đội ngũ cán bộ, công chức làm công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại tố cáo có phẩm chất đạo đức và năng lực đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ, thực hiện tốt chính sách hỗ trợ đối với cán bộ làm công tác tiếp công dân;

- Trong năm 2023, bố Tru sở Tiếp công dân tỉnh đảm bảo đầy đủ công năng theo quy định của Luật Tiếp công dân, khang trang, thuận tiện cho công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, thuận tiện trong công tác giữ gìn an ninh, trật tự; các huyện có Trụ sở tiếp công dân riêng, được trang bị cơ sở vật chất đầy đủ, phù hợp điều kiện thực tế của địa phương, tạo điều kiện tốt nhất cho công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

- Việc tiếp công dân định kỳ của người đứng đầu phải gắn việc giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân; thông qua tiếp công dân, đẩy mạnh công tác tuyên truyền, giáo dục nâng cao nhận thức pháp luật của Nhân dân trên địa bàn tỉnh; tăng cường vận động, thuyết phục công dân thực hiện, chấp hành đúng các quy định của pháp luật;

- Triển khai cập nhật và khai thác có hiệu quả Hệ thống Cơ sở dữ liệu Quốc gia về khiếu nại tố cáo theo quy định tại Nghị định số 55/2022/NĐ-CP ngày 23 tháng 8 năm 2022 quy định cơ sở dữ liệu Quốc gia về công tác tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

- Từng bước hiện đại hóa, áp dụng công nghệ thông tin vào công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo nhằm tạo điều kiện thuận lợi nhất cho nhân dân được thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với cơ quan hành chính nhà nước.

3. Yêu cầu

- Tổ chức quán triệt và triển khai thực hiện nghiêm túc các chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước về công tác tiếp công dân, việc tiếp dân phải thực chất, có hiệu quả, tránh tình trạng hình thức, né tránh;

- Xây dựng quy trình tiếp công dân đồng bộ từ tỉnh đến xã; đơn giản hóa thủ tục, tạo thuận lợi cho người dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, khắc phục những hạn chế, bất cập trong công tác tiếp công dân thời gian qua;

- Các cơ quan tiếp công dân phải gọn nhẹ, cán bộ, công chức làm nhiệm vụ tiếp dân phải có trình độ, nghiệp vụ, có phẩm chất đạo đức, kỹ năng và chuyên nghiệp; cơ sở vật chất được trang bị đầy đủ, phải thực hiện nghiêm túc kỷ luật, kỷ cương, xử lý nghiêm các trường hợp sai phạm trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

- Việc tiếp công dân phải gắn với việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân; nâng cao trách nhiệm giải quyết, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của các cơ quan có thẩm quyền.

- Triển khai đồng bộ, tổ chức khai thác có hiệu quả Hệ thống Cơ sở dữ liệu quốc gia về khiếu nại, áp dụng thống nhất từ cấp xã đến cấp tỉnh, kết nối được với cơ quan Trung ương.

4. Nhiệm vụ

- Chủ tịch Ủy ban nhân dân các cấp, Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn phải trực tiếp tiếp công dân định kỳ, đột xuất theo đúng quy định của pháp luật.

- Bố trí nguồn lực trong điều kiện cho phép để đầu tư Trụ sở tiếp công dân tỉnh khang trang, thuận tiện; đối với Ủy ban nhân dân cấp huyện phải có Trụ sở tiếp công dân riêng, các sở, ngành, các xã phải có phòng tiếp công dân riêng; đầu tư cơ sở vật chất, trang thiết bị thiết yếu đồng bộ, hiện đại để phục vụ công tác tiếp công dân từ tỉnh đến cơ sở.

- Tăng cường, nâng cao chất lượng và chi trả chế độ theo đúng quy định tại Thông tư số 320/TT-BTC ngày 14 tháng 12 năm 2016 của Bộ Tài chính, Nghị quyết 16/2017/NQ-HĐND ngày 21 tháng 07 năm 2017 của Hội đồng nhân dân tỉnh đối với cán bộ, công chức làm công tác tiếp công dân.

- Tiếp tục triển khai, thực hiện Hệ thống Cơ sở dữ liệu quốc gia về Tiếp công dân, giải quyết khiếu nại tố cáo. Đồng hóa và khai thác, sử dụng có hiệu quả Hệ thống Cơ sở dữ liệu quốc gia về khiếu nại tố cáo trên phạm vi toàn tỉnh, kết nối thông suốt với Thanh tra Chính phủ.

5. Giải pháp:

a) Nâng cao nhận thức, tăng cường trách nhiệm của Chủ tịch Ủy ban nhân dân các cấp, Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn trong công tác tiếp công dân, tăng cường công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật về Tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo sâu rộng đến Nhân dân và tiếp tục triển khai Hệ thống Cơ sở dữ liệu quốc gia về khiếu nại tố cáo.

- Triển khai thực hiện nghiêm túc, có hiệu quả Quy định số 11-QĐi/TW ngày 18 tháng 12 năm 2019 của Bộ Chính trị về trách nhiệm của người đứng đầu cấp ủy, thủ trưởng các cấp, các ngành trong việc tiếp dân, đối thoại trực tiếp với dân và xử lý những phản ánh, kiến nghị của dân; Chỉ thị số 35-CT/TW ngày 26 tháng 5 năm 2014 của Bộ Chính trị về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại tố cáo và quy định của pháp luật về tiếp công dân.

- Lãnh đạo đơn vị, địa phương phải chịu trách nhiệm tổ chức, chỉ đạo duy trì công tác tiếp công dân tại đơn vị, địa phương theo đúng quy định pháp luật về tiếp công dân; phải trực tiếp đối thoại với công dân ngay khi phát sinh vụ việc, chủ động rà soát, giải quyết kịp thời đúng quy định pháp luật các vụ khiếu nại, tố cáo của công dân, hạn chế tối đa các vụ việc khiếu nại, tố cáo đông người, phức tạp tại đơn vị, địa phương.

- Chủ tịch Ủy ban nhân dân các cấp, Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn phải trực tiếp tiếp công dân định kỳ theo quy định, không kể việc tiếp công dân theo yêu cầu, nhiệm vụ đột xuất. Trong trường hợp có lý do chính đáng thì phân công cấp phó tiếp và phải thông báo công khai cho công dân biết. Không được

cử người không có thẩm quyền giải quyết công việc làm nhiệm vụ tiếp công dân thay mình. Sau khi tiếp công dân phải trả lời kết quả giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân.

- Tăng cường kiểm tra, thanh tra trách nhiệm của Chủ tịch Ủy ban nhân dân và Thủ trưởng cơ quan, đơn vị cấp dưới trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Sau thanh tra, kiểm tra phải có biện pháp chấn chỉnh những tồn tại, yếu kém, xử lý kịp thời, nghiêm minh những cá nhân, tổ chức vi phạm.

b) Củng cố kiện toàn đội ngũ cán bộ, công chức làm công tác tiếp công dân, giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo.

- Thủ trưởng các cấp, các sở, ban ngành phải thường xuyên rà soát, bổ sung nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức làm công tác tiếp công dân nhất là ở cấp huyện, cấp xã, lựa chọn cán bộ có phẩm chất đạo đức, hiểu biết rộng, có khả năng vận động, thuyết phục để làm công tác tiếp dân, giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo.

- Chú trọng công tác giao nhiệm vụ đầu mối tiếp nhận, tham mưu xử lý đơn thư tại các huyện, cấp xã, không để tình trạng giao cho nhiều cơ quan, nhiều đầu mối, xử lý chậm hoặc không xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân dẫn đến công dân bức xúc đi khiếu nại, tố cáo vượt cấp.

- Đảm bảo chi trả đầy đủ chế độ phụ cấp theo quy định cho cán bộ, công chức trực tiếp làm công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

c) Kiểm tra, rà soát đề xuất xây dựng, bổ sung, hướng dẫn các quy định của pháp luật về tiếp công dân.

- Thủ trưởng các cấp các ngành phải chỉ đạo kiểm tra, rà soát các quy định của pháp luật về tiếp công dân nhất là những quy định chưa phù hợp, chưa cụ thể để kiến nghị sửa đổi bổ sung cho phù hợp, hướng dẫn chi tiết những quy định còn khó khăn, vướng mắc.

- Kiểm tra, rà soát toàn bộ quy trình, nội quy, quy chế về hoạt động tiếp công dân để kịp thời điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp với quy định của pháp luật.

d) Công tác thanh tra, kiểm tra thực hiện công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại tố cáo.

- Công tác thanh tra trách nhiệm đối với thủ trưởng các cấp trong việc thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo phải sâu sát, chặt chẽ, để khắc phục có kết quả các hạn chế; đôn đốc, tổ chức thực hiện các quyết định giải quyết khiếu nại, quyết định giải quyết tranh chấp về đất đai đã có hiệu lực pháp luật; kiên quyết xử lý các trường hợp khiếu nại, tố cáo đã được giải quyết thỏa đáng, có lý, có tình, đúng pháp luật, hết thẩm quyền nhưng lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo để gây mất an ninh trật tự tại Trụ sở các cơ quan nhà nước và nơi công cộng.

- Tăng cường kiểm tra, rà soát các lĩnh vực liên quan đến đất đai, giải phóng mặt bằng, tài chính, đầu tư xây dựng cơ bản, thực hiện đúng theo quy

định của pháp luật; thực hiện nghiêm túc quy chế dân chủ ở cơ sở; công khai, minh bạch các chủ trương chính sách cho người dân, nhằm hạn chế thấp nhất việc phát sinh khiếu nại, tố cáo. Tăng cường công tác tuyên truyền pháp luật, hòa giải ở cơ sở; tăng cường hướng dẫn tập huấn, bồi dưỡng nghiệp vụ về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

đ) Xây dựng, sửa chữa, mua sắm trang thiết bị phục vụ cho công tác tiếp công dân và sử dụng Hệ thống Cơ sở dữ liệu quốc gia về khiếu nại tố cáo.

- Thủ trưởng các cấp, các ngành phải kiểm tra, rà soát Trụ sở, điểm tiếp công dân của cơ quan, đơn vị, địa phương mình để xây dựng kế hoạch, dự trù kinh phí xây dựng, sửa chữa, mua sắm trang thiết bị (*bàn ghế, camera, máy scan, máy in, máy vi tính, đường truyền ...*) để phục vụ nhu cầu thiết yếu đối với cán bộ trực tiếp tham mưu, phụ trách công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo và Hệ thống Cơ sở dữ liệu quốc gia về khiếu nại tố cáo.

- Từng bước triển khai đầu tư hạ tầng thiết yếu phục vụ công tác tiếp công dân trực tuyến, kết nối từ Trụ sở Tiếp công dân tỉnh đến Trụ sở Tiếp công dân các huyện, thành phố tạo thuận lợi cho công dân tham gia các buổi tiếp công dân của lãnh đạo tỉnh và hạn chế tình trạng công dân đi khiếu kiện vượt cấp.

- Lãnh đạo đơn vị, địa phương chỉ đạo ứng dụng công nghệ thông tin trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, sử dụng các ứng dụng xã hội để công khai lịch tiếp công dân, các chương trình dự án, các quy định pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

Điều 2. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố; Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này.

Quyết định có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký ban hành./.

Nơi nhận:

- Như Điều 2 (t/h);
- Ban Tiếp công dân Trung ương (b/c);
- Thường trực Tỉnh ủy (b/c);
- Thường trực HĐND tỉnh (b/c);
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh (b/c);
- VP UBND tỉnh: CVP, các PCVP (t/h);
- Công TTĐT tỉnh;
- Lưu: VT, TD.ĐQKC.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**



Lê Ngọc Tuấn