

**ỦY BAN NHÂN DÂN
QUẬN GÒ VẤP**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số **2672**/UBND-TTQ

Gò Vấp, ngày **26** tháng **6** năm 2023

Về tăng cường hiệu quả công tác
tiếp công dân, xử lý đơn, giải
quyết khiếu nại, tố cáo

Kính gửi:

- Các cơ quan chuyên môn, đơn vị thuộc quận;
- Ban Tiếp công dân quận;
- Ủy ban nhân dân 16 phường.

Thực hiện Văn bản số 2104/UBND-PCNC ngày 19 tháng 5 năm 2023 của Ủy ban nhân dân Thành phố về tăng cường hiệu quả công tác tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo và Văn bản số 776/UBND-NCPC ngày 19 tháng 5 năm 2023 của Ủy ban nhân dân Thành phố về tình hình khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị đông người;

Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận chỉ đạo như sau:

1. Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn, đơn vị thuộc quận và Chủ tịch Ủy ban nhân dân 16 phường

- Tiếp tục quán triệt, thực hiện nghiêm Chi thị số 15-CT/TU ngày 28 tháng 12 năm 2021 của Thành ủy và Văn bản số 275-CV/QU ngày 24 tháng 01 năm 2022 của Quận ủy về lãnh đạo, chỉ đạo công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo; Văn bản số 459/UBND-TTQ ngày 14 tháng 02 năm 2023 của Ủy ban nhân dân quận về công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh năm 2023.

- Kiểm tra, rà soát, khắc phục các tồn tại, hạn chế trong công tác tiếp công dân, xử lý đơn và giải quyết khiếu nại, tố cáo; lưu ý các nội dung cụ thể nêu tại mục 1, 2 và 3 Văn bản số 2104/UBND-PCNC ngày 19 tháng 5 năm 2023 của Ủy ban nhân dân Thành phố.

- Đảm bảo chế độ bồi dưỡng đối với cán bộ, công chức làm công tác tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo Nghị quyết số 14/2017/NQ-HĐND ngày 07 tháng 12 năm 2017 của Hội đồng nhân dân thành phố. Rà soát, bổ sung các tiêu chí cụ thể về kết quả thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân, xử lý đơn, tham mưu đề xuất giải quyết khiếu nại, tố cáo trong đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ của cán bộ, công chức để xem xét chi trả thu nhập tăng thêm theo Nghị quyết số 03/2018/NQ-HĐND của Hội đồng nhân dân Thành phố và bình xét thi đua cuối năm.

- Phối hợp chặt chẽ, thường xuyên với Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức chính trị - xã hội cùng cấp thực hiện tốt công tác tuyên truyền, vận động, thuyết phục, lắng nghe, tiếp thu ý kiến của người dân, doanh

ng nghiệp, tổ chức, nhất là trong quá trình triển khai các vấn đề, Dự án có liên quan mật thiết đến quyền và lợi ích của người dân, doanh nghiệp, tổ chức.

- Tăng cường tuyên truyền, phổ biến pháp luật về tiếp công dân, khiếu nại, tố cáo trong quá trình tiếp xúc, làm việc trực tiếp với người dân, doanh nghiệp, tổ chức và thông qua các hình thức đa dạng khác; chú trọng lồng ghép với quy định về trách nhiệm giải trình, về tiếp cận thông tin để người dân, doanh nghiệp hiểu, nắm chắc và thực hiện các quyền dân chủ của mình đúng trình tự, thủ tục, quy định và góp phần nâng cao hiệu quả giám sát cán bộ, công chức trong thực thi nhiệm vụ.

2. Thanh tra quận

- Chủ động tổ chức các buổi tập huấn, giao ban, hướng dẫn nghiệp vụ cho cán bộ, công chức làm công tác tiếp công dân, xử lý đơn, tham mưu giải quyết khiếu nại, tố cáo tại các đơn vị trên địa bàn quận.

- Thanh tra trách nhiệm thực hiện pháp luật về tiếp công dân, khiếu nại, tố cáo, ít nhất đối với Chủ tịch Ủy ban nhân dân 02 phường; kết hợp thanh tra việc thực hiện các quy định pháp luật trong các lĩnh vực thường xuyên phát sinh khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị. Quá trình thanh tra xác định cụ thể những tồn tại, hạn chế cần khắc phục; kịp thời đề xuất xử lý nghiêm cán bộ, công chức vi phạm trong thi hành công vụ.

3. Ban Tiếp công dân quận

- Đảm bảo đúng số ngày tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận; trường hợp không phát sinh việc yêu cầu, đăng ký tiếp công dân tại buổi tiếp công dân định kỳ, phải ghi rõ vào Sổ tiếp công dân và trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận ký xác nhận theo chỉ đạo tại Văn bản số 2104/UBND-PCNC ngày 19 tháng 5 năm 2023 của Ủy ban nhân dân Thành phố.

- Thực hiện đúng quy trình tiếp công dân, ghi chép đầy đủ vào Sổ tiếp công dân, bao gồm những trường hợp tiếp hướng dẫn nêu tại Khoản 5 Điều 7 Thông tư số 04/2021/TT-TTCT ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ.

- Nâng cao chất lượng công tác xử lý đơn, đảm bảo đúng quy định, đúng thẩm quyền, đúng thời hạn đối với tất cả đơn thư tiếp nhận trực tiếp hoặc qua dịch vụ bưu chính; tăng cường trao đổi, phối hợp để việc xử lý đơn thư đúng thẩm quyền, tránh trường hợp chuyển đơn lòng vòng hoặc sửa đổi, hủy bỏ văn bản xử lý đơn.

- Thực hiện quản lý, theo dõi đơn theo Điều 29 Thông tư số 05/2021/TT-TTCT 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; định kỳ đôn đốc các đơn vị đã chuyển đơn thư nhưng chưa có phúc đáp.

Lưu ý: đối với các đơn thư được lãnh đạo Ủy ban nhân dân quận chỉ đạo tại Phiếu xử lý hồ sơ của Văn phòng Ủy ban nhân dân quận, phải đồng gửi đến Ban Tiếp công dân quận để nhập sổ hoặc nhập thông tin vào hệ thống Cơ sở dữ

liệu quốc gia về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và thực hiện theo dõi, đôn đốc theo quy định.

Nơi nhận:

- Như trên;
- UBND Thành phố;
- Thanh tra Thành phố;
- Bí thư Quận ủy;
- Lưu: VT, TTQ (Nh).



CHỦ TỊCH

Nguyễn Trí Dũng