

Số: /KH-UBND

Phú Tiến, ngày tháng 01 năm 2024

## **KẾ HOẠCH**

### **Công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân năm 2024**

Thực hiện quy chế làm việc của UBND và quy chế phối hợp giữa UBND với các cơ quan, đơn vị liên quan. Để nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân, tham mưu giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị phản ánh của công dân năm 2024. UBND xã Phú Tiến xây dựng Kế công tác tiếp công dân, tham mưu giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân năm 2024, cụ thể như sau:

#### **I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU:**

- Tổ chức tốt công tác tiếp công dân, xử lý đơn, kịp thời tham mưu giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân, nhằm ngăn ngừa và hạn chế thấp nhất các vụ việc khiếu nại, tố cáo đông người, gay gắt, phức tạp, kéo dài, tránh tình trạng đơn thư vượt cấp và gửi nhiều nơi; đảm bảo sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan, đơn vị trong việc thực hiện tốt công tác tiếp công dân theo quy định của pháp luật; góp phần giữ vững ổn định an ninh chính trị, trật tự an toàn xã hội trên địa bàn xã.

- Thực hiện nghiêm Luật Khiếu nại năm 2011, Luật Tố cáo năm 2018, Luật Tiếp công dân năm 2013 và các nghị định, thông tư quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành các luật.

- Các cấp ủy đảng, chính quyền, đoàn thể và các cơ quan liên quan quan tâm lãnh đạo, chỉ đạo, tuyên truyền, vận động cán bộ, nhân dân thực hiện tốt quy chế dân chủ từ cơ sở và nghiêm chỉnh chấp hành theo đúng đường lối chính sách của Đảng và pháp luật của Nhà nước.

#### **II. NỘI DUNG:**

##### **1. Công tác củng cố kiện toàn bộ máy làm công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại tố cáo**

- Bổ sung, kiện toàn Tổ tiếp công dân, tiếp nhận đơn thư khiếu nại, tố cáo, dân nguyện vào một đầu mối để xử lý theo quy định hiện hành.

- Phân công Công chức Văn phòng - Thống kê, thường trực tiếp công dân của xã, có trách nhiệm tiếp nhận và xử lý đơn. Khi được lãnh đạo UBND xã giao tiếp công dân, giải quyết, hàng tháng cần tổng hợp và báo cáo UBND kết quả giải quyết, tham mưu UBND xã xây dựng báo cáo gửi UBND huyện theo quy định.

- Tổ chức niêm yết công khai lịch tiếp công dân tại phòng tiếp dân. Nghiêm túc thực hiện quy định về việc tiếp công dân theo quy định của Luật khiếu nại, tố cáo; tăng cường tổ chức tiếp công dân thường xuyên theo quy định.

- Hàng tuần Chủ tịch UBND xã trực tiếp tiếp dân và phân công Phó chủ tịch tiếp dân theo lịch tiếp công dân của lãnh đạo UBND xã.

## **2. Công tác tiếp công dân**

a) Tổ chức việc tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại trụ sở tiếp công dân xã.

- Công chức làm công tác tiếp công dân thực hiện việc tiếp công dân thường xuyên tại phòng tiếp công dân theo quy định, mở sổ tiếp công dân theo mẫu và mở sổ theo dõi đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân, ghi chép đầy đủ, rõ ràng, đúng quy định, tổng hợp tình hình, kết quả tiếp công dân thuộc phạm vi trách nhiệm của Chủ tịch UBND xã, tham mưu cho Chủ tịch UBND xã báo cáo định kỳ, đột xuất với UBND huyện theo quy định.

- Cán bộ tiếp công dân xây dựng lịch tiếp công dân định kỳ, đột xuất theo quy định cụ thể, phối hợp với các cơ quan, tổ chức có liên quan, cán bộ công chức xã chuẩn bị nội dung, chương trình, thành phần tham gia tham mưu cho lãnh đạo UBND tiếp công dân đảm bảo chất lượng, hiệu quả, đúng quy định của pháp luật, tạo niềm tin cho công dân.

- Cán bộ tiếp công dân trực tiếp thực hiện việc tiếp công dân thường xuyên tại trụ sở UBND, tổ chức tiếp công dân theo quy định. Đồng thời giải thích, hướng dẫn công dân việc thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng trình tự, thủ tục, đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết, vận động công dân chấp hành quyết định giải quyết khiếu nại, quyết định xử lý tố cáo đã được cơ quan, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết đúng trình tự, đúng pháp luật.

- Đề nghị Lãnh đạo Đảng ủy, Hội đồng nhân dân, các đoàn thể xã, các cán bộ, công chức của UBND, phối hợp cùng với Lãnh đạo UBND tiếp công dân thường xuyên tại UBND xã.

b) Tổ chức tiếp và xử lý trường hợp có nhiều người dân đến trụ sở khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cùng một nội dung

- Tổ chức phối hợp các cán bộ, công chức có liên quan tổ chức tiếp, xử lý trường hợp có nhiều người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cùng một nội dung.

- Lực lượng công an, Ban chỉ huy quân sự xã bảo đảm an ninh trật tự và an toàn cho người tiếp công dân, xử lý người có hành vi, vi phạm pháp luật tại UBND theo quy định.

- Phối hợp, chỉ đạo với Trưởng xóm, Ban công tác mặt trận xóm nơi phát sinh vụ việc, có công dân tham gia khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh vận động thuyết phục công dân trở về để được xem xét, giải quyết đúng trình tự, thủ tục theo quy định.

c) Điều kiện đảm bảo cho hoạt động tiếp công dân:

- Bảo đảm cơ sở vật chất, trang thiết bị và các điều kiện cần thiết khác tại phòng tiếp công dân xã để phục vụ tiếp công dân.

- Thực hiện đúng chính sách, chế độ đối với người tiếp công dân, người được phân công làm nhiệm vụ tiếp công dân hoặc làm nhiệm vụ phục vụ công tác tiếp công dân theo quy định.

### **3. Phối hợp theo dõi giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị phản ánh của công dân.**

- Cán bộ làm công tác tiếp công dân giải quyết khiếu nại tố cáo thường xuyên theo dõi sổ sách đôn đốc các cán bộ, công chức giải quyết hoặc tham mưu cho lãnh đạo xã giải quyết kịp thời, đúng quy định đối với các đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị phản ánh đúng thẩm quyền hoặc tham mưu chủ tịch UBND xã chỉ đạo giải quyết.

- Trường hợp đã có văn bản chỉ đạo giải quyết nhưng vụ việc chưa được giải quyết hoặc không được giải quyết thì cán bộ tiếp công dân báo cáo Chủ tịch UBND xã cho ý kiến.

### **4. Một số nhiệm vụ cụ thể**

*Quý I:* Tăng cường công tác tiếp dân, tập trung xử lý đơn thư, phối hợp với các đơn vị liên quan rà soát, đôn đốc giải quyết đơn thư, phản ánh kiến nghị, khiếu nại tố cáo trên địa bàn xã, đặc biệt trong thời gian trước, trong và sau Tết nguyên đán Giáp Thìn 2024; Thực hiện theo dõi, quản lý tiếp công dân và xử lý đơn thư trên phần mềm Tiếp công dân; xây dựng báo cáo hàng tháng, quý.

*Quý II:* Tiếp tục triển khai và tổ chức thực hiện tốt công tác tiếp dân thường xuyên, đột xuất; xử lý đơn thư đảm bảo đúng quy định; phối hợp chuẩn bị nội dung các buổi tiếp công dân; các buổi đối thoại của lãnh đạo xã; Phối hợp các ngành liên quan tuyên truyền các chủ trương đường lối, chính sách pháp luật về công tác tiếp dân, xử lý đơn thư, đảm bảo cho các hoạt động phong trào, kỷ niệm các ngày lễ lớn trong năm diễn ra đúng kế hoạch và thành công từ xã đến cơ sở; xây dựng báo cáo hàng tháng, báo cáo sơ kết 6 tháng.

*Quý III:* Thực hiện tốt công tác tiếp dân thường xuyên, đột xuất và các nhiệm vụ thường xuyên theo quy chế hoạt động; Phối hợp với các ngành liên quan thực hiện công tác Tiếp công dân, xử lý đơn thư, giải quyết khiếu nại tố cáo kiến nghị phản ánh của các xã, thị trấn và các hoạt động khác do lãnh đạo phân công; xây dựng báo cáo hàng tháng, quý.

*Quý IV:* Chủ động công tác tiếp công dân, rà soát giải quyết dứt điểm các đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân thuộc thẩm quyền, xây dựng báo cáo tổng kết, tiến hành tổng kết, đánh giá công tác tiếp công dân, xây dựng phương hướng, nhiệm vụ năm 2024.

### **5. Tăng cường công tác kiểm tra trách nhiệm trong việc tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh:**

- Thường xuyên công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư, đồng thời gắn công tác tiếp công dân với công tác CCHC tại bộ phận một cửa của xã.

- Triển khai quán triệt quy trình giải quyết khiếu nại trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo trên địa bàn, đồng thời hiện nghiêm túc, kịp thời các quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật và thông báo giải quyết tố cáo theo quy định.

- Tổ chức thực hiện tốt quy chế dân chủ ở cơ sở, xây dựng các quy chế, quy định, quy ước nhằm thực hiện công khai, dân chủ về công tác tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; tổ chức tuyên truyền và làm tốt công tác hòa giải ở cơ sở ở các xóm.

### III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

- Công chức tiếp công dân có trách nhiệm đôn đốc các cán bộ, công chức khác trong công tác tiếp công dân, tham mưu xây dựng lịch tiếp công dân thường xuyên, đột xuất của Lãnh đạo UBND xã; định kỳ, đột xuất theo chỉ đạo xây dựng báo cáo gửi cơ quan có thẩm quyền theo quy định

- Công chức Tài chính - kế toán tham mưu kinh phí cho hoạt động tiếp công dân theo quy định hiện hành.

- Các các bộ công chức khác theo chức năng, nhiệm vụ phối hợp tổ chức tiếp công dân, tham mưu giải quyết các vụ việc thuộc lĩnh vực phục trách.

- Đề nghị Ủy ban MTTQ và các đoàn thể xã phối hợp trong công tác tiếp công dân; giám sát các hành vi tham nhũng, lãng phí, những thiếu sót của cán bộ công chức nhằm giảm thiểu đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Trên đây là kế hoạch công tác tiếp công dân giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh năm 2024 của UBND xã Phú Tiến đề nghị các cán bộ, công chức, các ngành, đoàn thể có liên quan nghiêm túc thực hiện./.

#### ***Nơi nhận:***

- UBND huyện(b/c);
- TT huyện;
- Lãnh đạo Đảng ủy;
- Lãnh đạo HĐND;
- Lãnh đạo UBND;
- UBMTTQ và Trưởng các ban, ngành, đoàn thể;
- Các đ/c Tổ trưởng Tổ hòa giải ở cơ sở;
- Các Trưởng xóm;
- Lưu VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Ngô Tuấn Sơn**