

## KẾ HOẠCH

### Tiếp công dân, tiếp nhận xử lý đơn thư và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân trên địa bàn xã Nghĩa Hòa năm 2024

Căn cứ Luật Tiếp công dân 2013; Căn cứ Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân; Căn cứ Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại; Nghị định 31/2019/ND-CP ngày 04/10/2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tố cáo; Căn cứ 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 dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo; Luật Khiếu nại ngày 11/11/2011; Luật Tố cáo ngày 12/6/2018; Luật Tiếp công dân ngày 25/11/2013;

Thực hiện Công văn số 5247/UBND-TCD ngày 07/10/2021 của Chủ tịch UBND tỉnh về việc nâng cao hiệu quả, đổi mới công tác tiếp công dân;

Nhằm thực hiện tốt công tác tiếp công dân trên địa bàn xã, UBND xã Nghĩa Hòa xây dựng Kế hoạch tiếp công dân năm 2024, cụ thể như sau:

#### I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

##### 1. Mục đích

Nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo; đảm bảo quyền khiếu nại, tố cáo của công dân theo đúng quy định pháp luật, hạn chế tối đa các vụ việc khiếu nại, tố cáo vượt cấp; tập trung giải quyết các vụ việc khiếu nại, tố cáo phức tạp không để phát sinh “điểm nóng”.

Tập trung cao, quyết liệt trong chỉ đạo thực hiện công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo. Thực hiện nghiêm túc định hướng, hướng dẫn, chỉ đạo thực hiện của các cấp và Nghị quyết của Đảng ủy, về công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư.

Phát huy sức mạnh của cả hệ thống chính trị, nâng cao trách nhiệm của người đứng đầu đơn vị trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo. Đảm bảo sự phối hợp chặt chẽ, kịp thời giữa các cơ quan, ban, ngành, đoàn thể, công chức chuyên môn trong việc tiếp công dân; có biện pháp vận động, thuyết phục công dân chấp hành, không để các thế lực thù địch và phần tử xấu lợi dụng, kích động gây mất an ninh, trật tự; chủ động phối hợp nắm thông tin, xử lý kịp thời các tình huống công dân khiếu nại vượt cấp, đông người, nhằm đảm bảo an ninh, trật tự tại địa phương.

##### 2. Yêu cầu

Xác định rõ nhiệm vụ, giải pháp và trách nhiệm của UBND- Mặt trận Tổ quốc và các ban, ngành, đoàn thể từ xã đến các thôn trong việc triển khai và thực hiện có hiệu quả các quy định về tiếp công dân, xử lý đơn thư, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

Thực hiện nghiêm túc, toàn diện, đồng bộ các chủ trương, giải pháp để nâng cao trách nhiệm, hiệu quả công tác tiếp công dân, giải quyết kịp thời các vụ việc khiếu nại, tố cáo, bảo vệ quyền và lợi ích chính đáng của công dân, quyền và lợi ích của nhà nước trên địa bàn xã.

## **II. THỜI GIAN, ĐỊA ĐIỂM TIẾP CÔNG DÂN**

### *1. Thời gian:*

+ Tiếp công dân thường xuyên: Được duy trì thường xuyên, liên tục các ngày làm việc theo quy định của pháp luật, thời gian cụ thể như sau:

- Sáng từ 07 giờ 30 phút đến 11 giờ 00 phút.
- Chiều từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ 00 phút.

+ Tiếp công dân định kỳ: Lãnh đạo xã tiếp công dân định kỳ vào sáng thứ 5 và hàng tuần (từ 07 giờ 30' đến 11 giờ 00 phút); lịch tiếp công dân định kỳ của lãnh đạo xã được sắp xếp cụ thể trên lịch làm việc hàng tuần của Thường trực Đảng ủy, HĐND và UBND xã.

+ Chủ tịch UBND xã tiếp công dân định kỳ vào ngày 15 hàng tháng theo công văn số 5247/UBND-TCD ngày 07/10/2021 của Chủ tịch UBND tỉnh về việc nâng cao hiệu quả, đổi mới công tác tiếp công dân.

+ Tiếp công dân đột xuất: Ngoài thời gian tiếp công dân định kỳ, Lãnh đạo UBND xã thực hiện việc tiếp công dân theo quy định tại Khoản 3, Điều 18, Luật Tiếp công dân 2013 và theo tình hình thực tế tại địa phương (thời gian, địa điểm, thành phần sẽ sắp xếp theo tình hình thực tế).

+ Tiếp công dân phục vụ sự kiện chính trị, các ngày lễ, tết: Căn cứ vào tình hình thực tế, UBND xã sẽ có thông báo cụ thể về thời gian, địa điểm, thành phần tiếp công dân.

### *2. Địa điểm:*

Tiếp công dân thường xuyên và định kỳ: Tại Phòng tiếp công dân UBND xã Nghĩa Hòa.

Tiếp công dân đột xuất: Căn cứ vào tình hình thực tế sẽ bố trí địa điểm tiếp công dân phù hợp.

## **III. NỘI DUNG**

Tiếp tục phổ biến, giáo dục pháp luật và thực hiện tốt Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo và các văn bản hướng dẫn cho cán bộ, công chức và nhân dân trên địa bàn xã. Tăng cường trách nhiệm của người đứng đầu trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại tố cáo. Tổ chức thực hiện nghiêm 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.

Duy trì thực hiện nghiêm túc việc tiếp công dân định kỳ và thường xuyên tại Phòng Tiếp công dân UBND xã; thông báo, niêm yết công khai lịch tiếp công dân

theo quy định.

Chủ động theo dõi, nắm tình hình khiếu nại, tố cáo ngay từ khi mới phát sinh; chủ động giải quyết những kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của công dân theo đúng quy định của pháp luật; tăng cường đối thoại với tổ chức, cá nhân có khiếu nại, tố cáo ngay từ cơ sở, hạn chế để phát sinh khiếu kiện vượt cấp lên cơ quan Trung ương, tỉnh và huyện.

Thường xuyên liên hệ, phối hợp với Ban Tiếp công dân huyện; Thanh tra huyện và các cơ quan có liên quan nắm tình hình công dân khiếu kiện vượt cấp để tiếp cận, vận động, thuyết phục công dân của địa phương đang tham gia khiếu nại vượt cấp, đồng người, ổn định tình hình an ninh trật tự tại địa phương.

Phối hợp với các cơ quan có thẩm quyền giải quyết các vụ việc phức tạp, kéo dài trên địa bàn.

Tăng cường công tác kiểm tra về công tác hòa giải tại các khu dân cư để kịp thời chấn chỉnh những tồn tại, hạn chế.

Định kỳ tổ chức sơ kết, tổng kết để đánh giá kết quả thực hiện công tác tiếp công dân, giải quyết đơn thư và đề ra phương hướng, giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả công tác giải quyết đơn của công dân.

#### **IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN:**

*1. Cán bộ Tiếp công dân thường xuyên:* Duy trì công tác tiếp công dân thường xuyên, tham mưu cho lãnh đạo Đảng ủy, HĐND và UBND xã thực hiện tiếp công dân định kỳ, tham mưu Chủ tịch UBND xã tiếp công dân định kỳ ngày 15 hàng tháng theo quy định của Chủ tịch UBND tỉnh, gắn việc tiếp công dân với xử lý, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân. Tuyên truyền, phổ biến, vận động, thuyết phục công dân thực hiện các quyền theo quy định của Luật tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo và chấp hành chủ trương, đường lối của Đảng, pháp luật của nhà nước, hạn chế phát sinh khiếu nại, tố cáo.

Theo dõi chặt chẽ công tác tiếp công dân ở địa phương; chuẩn bị đầy đủ các điều kiện phục vụ công tác tiếp công dân của lãnh đạo UBND xã; kịp thời tiếp nhận, xử lý đơn và tổng hợp theo dõi việc giải quyết các vụ việc thuộc thẩm quyền UBND xã.

Thường xuyên rà soát các đơn thư giải quyết quá hạn, tập trung tham mưu UBND xã đôn đốc giải quyết đơn thư tồn đọng.

Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, công chức có liên quan tham mưu cho UBND xã xử lý, giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền của UBND xã. Thực hiện nghiêm công tác xử lý sau kết luận thanh tra.

Phối hợp với các đơn vị, công chức chuyên môn có liên quan kịp thời đưa các tin, bài liên quan đến công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo, Luật Tiếp công dân và các văn bản pháp luật có liên quan về công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo lên trang thông tin điện tử của xã, góp phần 4 định hướng dư luận xã hội và hỗ trợ công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo trên địa bàn đạt hiệu quả.

Tổng kết, đánh giá việc chấp hành các quy định về tiếp công dân tại Phòng Tiếp công dân trong Trụ sở UBND xã.

Tham mưu xây dựng kế hoạch triển khai, thực hiện các quy định của pháp luật về phòng, chống tham nhũng tại UBND xã.

Định kỳ tham mưu UBND xã sơ kết, tổng kết công tác tiếp công dân, giải quyết đơn thư và thực hiện các quy định của pháp luật về phòng, chống tham nhũng tại địa phương.

Là đầu mối trong việc phối hợp nắm bắt tình hình, tham mưu UBND xã xử lý kịp thời các tình huống công dân tụ tập đông người, tham gia khiếu kiện vượt cấp, sai quy định.

2. *Hội đồng Tiếp công dân xã*: Tiếp tục quán triệt đầy đủ, sâu rộng và thực hiện nghiêm 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; Quy định số 11-QĐ/TW ngày 18/02/2019 của Bộ Chính trị 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 công dân; Văn bản số 4034-CV/BNCTW ngày 28/5/2019 của Ban Nội chính Trung ương về thực hiện Quy định số 11-QĐ/TW ngày 18/02/2019 của Bộ Chính trị;

Thực hiện nghiêm túc các quy định của Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo; Công văn số 5247/UBND-TCĐ ngày 07/10/2021 của Chủ tịch UBND tỉnh về việc nâng cao hiệu quả, đổi mới công tác tiếp công dân. Tổ chức tốt công tác tiếp công dân thường xuyên và định kỳ theo đúng quy định và tăng cường trách nhiệm của người đứng đầu trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; kịp thời chỉ đạo để giải tỏa những vụ việc bức xúc, đông người, không để phát sinh “điểm nóng” về khiếu kiện;

Kiểm tra, rà soát và tăng cường tổ chức đối thoại với công dân nhằm giải quyết dứt điểm các vụ việc khiếu nại, tố cáo đông người, phức tạp, kéo dài. Chủ động theo dõi, nắm chắc tình hình khiếu nại, tố cáo ngay từ khi mới phát sinh để kịp thời giải quyết đúng thời hạn quy định của pháp luật, hạn chế tối đa việc công dân khiếu kiện vượt cấp lên huyện, tỉnh;

Tăng cường công tác quản lý nhà nước về công tác tiếp công dân, giải quyết KN, TC, KN, PA; tổng hợp các vụ việc KN, TC, KNPA đông người và các vụ việc khiếu nại, tố cáo tồn đọng, kéo dài. Trên cơ sở đó, phân loại và tham mưu các phương án xử lý theo từng nhóm nội dung khiếu nại, tố cáo;

Chủ trì, phối hợp các cơ quan liên quan tham mưu UBND xã việc sơ kết, đánh giá theo định kỳ hàng quý để kiểm điểm, rút kinh nghiệm và đề ra biện pháp khắc phục những hạn chế, thiếu sót nhằm thực hiện tốt nhất việc tổ chức tiếp công dân, tiếp nhận xử lý đơn thư.

Phối hợp với đoàn thể, đơn vị thôn nắm chắc tình hình khiếu nại, tố cáo kịp thời phát hiện những điểm, những nơi có thể xảy ra khiếu nại, tố cáo đông người, phức tạp để có biện pháp xử lý dứt điểm, không để phát sinh “điểm nóng” về khiếu kiện;

Phân công cán bộ trực tiếp tiếp dân thường xuyên. Thực hiện việc tiếp công dân định kỳ và tiếp nhận đơn KN, TC, KN PA tại Trụ sở Tiếp công dân theo đúng quy định; hàng ngày, báo cáo tình hình tiếp công đến phản ánh với Chủ tịch UBND xã; đặc biệt, đối với các vụ việc đông người, phức tạp, bức xúc cần chủ động đề xuất phương án xử lý kịp thời, hiệu quả. Đồng thời, tham mưu thành lập Tổ công tác tiếp công dân đột xuất khi cần.

3. *Công an xã- Ban CHQS xã*: Thường xuyên theo dõi, nắm chắc diễn biến tình hình các vụ việc khiếu nại, tố cáo đông người, phức tạp; chủ động dự báo tình hình và có phương án tham mưu xử lý các vụ việc tiềm ẩn nguy cơ gây mất ổn định về an ninh trật tự trên địa bàn xã.

Chỉ đạo rà soát, nắm chắc tình hình diễn biến khiếu kiện ở địa phương, thông báo kịp thời chủ động trong việc sắp xếp kế hoạch tiếp công dân. Có phương án xử lý đối với những tình huống phức tạp; ngăn chặn kịp thời các đối tượng xấu lợi dụng, kích động những người khiếu kiện trái pháp luật gây phức tạp về an ninh, chính trị và trật tự an toàn xã hội;

Có biện pháp xử lý kịp thời, nghiêm minh theo quy định của pháp luật đối với những trường hợp lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo có hành vi vượt quá giới hạn, vi phạm pháp luật, gây rối trật tự công cộng, xâm phạm đến lợi ích của Nhà nước, tập thể và công dân.

Phân công kịp thời lực lượng bảo vệ an ninh, trật tự tại Phòng Tiếp công dân trong Trụ sở UBND xã khi có yêu cầu.

4. *Đề nghị Ủy ban mặt trận Tổ quốc xã và các ngành, đoàn thể*: Quan tâm vận động hội viên, đoàn viên chấp hành quy định của Luật Tiếp công dân năm 2013, Luật Khiếu nại năm 2011, Luật Tố cáo năm 2018, Luật hòa giải cơ sở năm 2013; không lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo để khiếu kiện đông người gây ảnh hưởng đến an ninh, trật tự xã hội trên địa bàn.

Tăng cường giải thích, hướng dẫn công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo đúng quy định của pháp luật, không để các đối tượng xấu lợi dụng thông tin sai sự thật đối với các khiếu kiện liên quan đến vấn đề tôn giáo, tự do tín ngưỡng hoặc các đoàn khiếu kiện đông người là đối tượng chính sách, người có công.

Trên đây là kế hoạch công tác tiếp công dân, tiếp nhận xử lý đơn thư và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân trên địa bàn xã Nghĩa Hòa năm 2024, yêu cầu Cán bộ công chức chuyên môn, các đơn vị có liên quan nghiêm túc tổ chức thực hiện./.

**Nơi nhận:**

- Ban Tiếp công dân huyện;
- Thường vụ Đảng ủy, HĐND xã;
- Chủ tịch, các PCT UBND xã;
- Ủy ban MTTQ, các đoàn thể;
- Lưu VP UBND.



**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Vũ Duy Hưng**