

Số: /KH-UBND

Tân Trung, ngày tháng 01 năm 2024

KẾ HOẠCH

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

Thực hiện Luật Khiếu nại năm 2011, Luật Tiếp công dân năm 2013, Luật Tố cáo năm 2018 và các văn bản hướng dẫn thi hành; UBND xã Tân Trung xây dựng Kế hoạch triển khai thực hiện công tác tiếp công dân; giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh năm 2024 trên địa bàn xã, cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Nhằm nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác tiếp công dân; tiếp nhận, xử lý đơn và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; giải quyết kịp thời các vụ việc mới phát sinh theo quy định của pháp luật, tập trung xem xét, giải quyết dứt điểm các vụ việc khiếu nại, tố cáo, không để phát sinh thành “điểm nóng” về an ninh, trật tự.

- Tiếp tục nâng cao trách nhiệm của Người đứng đầu cơ quan trong công tác tiếp công dân; giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

- Thực hiện đồng bộ các giải pháp nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác tiếp công dân; giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, đảm bảo lợi ích chính đáng của người dân theo quy định của pháp luật; tạo điều kiện để công dân tham gia quản lý nhà nước và xã hội; củng cố lòng tin của nhân dân đối với Đảng, Nhà nước; góp phần nâng cao chất lượng công tác xây dựng, chỉnh đốn đảng và hiệu quả đấu tranh phòng, chống tham nhũng, giữ vững ổn định chính trị, trật tự an toàn xã hội.

2. Yêu cầu

- Quán triệt đầy đủ, thực hiện nghiêm túc các chủ trương, chính sách pháp luật của Đảng và nhà nước về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo. Người đứng đầu cơ quan lãnh đạo, chỉ đạo và thực hiện công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; xác định đây là nhiệm vụ chính trị quan trọng, thường xuyên; lấy hiệu quả của công tác tiếp dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo làm tiêu chí đánh giá năng lực, kết quả công tác.

- Tăng cường sự phối hợp giữa UBND với các cơ quan, tổ chức, nhất là với các cơ quan chức năng trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo;

thực hiện đồng bộ các giải pháp để giải quyết dứt điểm khiếu nại, tố cáo đông người, phức tạp, kéo dài, vượt cấp.

- Thực hiện nghiêm việc tiếp công dân thường xuyên, định kỳ và đột xuất; gắn việc tiếp công dân với việc tuyên truyền chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước; đẩy mạnh công tác đối thoại gắn với giải thích quyền và nghĩa vụ và trách nhiệm của công dân trong khiếu nại, tố cáo; xác định rõ nội dung giải quyết, hướng giải quyết, cơ quan, đơn vị giải quyết, thời hạn giải quyết; đảm bảo các kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo của công dân được giải quyết kịp thời, đúng pháp luật, không để phát sinh điểm nóng, hạn chế khiếu kiện đông người, vượt cấp.

- Tăng cường đôn đốc, kiểm tra việc thi hành công vụ của đội ngũ cán bộ, công chức, đầu mạnh cải cách hành chính, nâng cao chất lượng giải quyết công việc, chất lượng phục vụ nhân dân; xử lý nghiêm các hành vi nhũng nhiễu, gây khó khăn, phiền hà đối với người dân và doanh nghiệp nhằm hạn chế phát sinh khiếu, kiện.

II. NỘI DUNG THỰC HIỆN

1. Tuyên truyền, phổ biến pháp luật về tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

Đẩy mạnh công tác tuyên truyền, phổ biến cho cán bộ, đảng viên, công chức, viên chức Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo và các văn bản hướng thi hành; 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 KNTC; Chỉ thị số 27-CT/TW, ngày 10/01/2019 của Bộ Chính trị về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác bảo vệ người phát hiện, tố giác, người đấu tranh chống tham nhũng, lãng phí, tiêu cực; Quy định số 11-QĐ/TW, ngày 18/02/2019 của Bộ Chính Trị “về trách nhiệm của người đứng đầu cấp ủy trong công tác tiếp công dân, đối thoại trực tiếp với dân và xử lý những phản ánh, kiến nghị của dân”; Đặc biệt là Chỉ thị số 25- CT/TU ngày 10/5/2023 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy về tăng cường vai trò, trách nhiệm của người đứng đầu cấp ủy, chính quyền trong công tác TCD, giải quyết KNTC; Chỉ thị số 09-CT/HU ngày 27/01/2022 của Ban Thường vụ Huyện ủy về “tăng cường sự lãnh đạo của các cấp ủy đảng đối với công tác tiếp công dân, giải quyết đơn, thư, khiếu nại, tố cáo trên địa bàn huyện”; Lịch tiếp công dân năm 2024 của Chủ tịch UBND xã.

Luật Tiếp công dân và các văn bản hướng dẫn thi hành; bám sát các văn bản chỉ đạo của cấp trên về thực hiện chế độ, trách nhiệm trong công tác tiếp dân. và các văn bản chỉ đạo của cấp trên.

- Sử dụng nhiều hình thức tuyên truyền như thông qua hội nghị, hội nghị tuyên truyền phổ biến giáo dục pháp luật, các buổi sinh hoạt pháp luật, tổ chức

các cuộc thi tìm hiểu, thông qua mạng xã hội như zalo, đăng tải trên cổng thông tin điện tử của xã, đài truyền thanh, loa truyền thanh xã, thôn,... để mang lại hiệu quả cao nhất và phù hợp với từng nhóm đối tượng truyền thông, điều kiện thực tế của địa phương.

- Cử cán bộ, công chức tham gia đầy đủ các lớp tập huấn các quy định của pháp luật về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo của cấp trên.

2. Đối với công tác tiếp công dân

- Chủ tịch UBND xã thực hiện nghiêm túc việc tiếp công dân định kỳ theo quy định của Luật Tiếp công dân; thông báo công khai lịch tiếp công dân, thực hiện nghiêm túc lịch tiếp công dân vào ngày thứ 5 hàng tuần, 15 hàng tháng.

- Bố trí phòng tiếp công dân, điều kiện tiếp công dân thuận tiện nhất để phục vụ tiếp công dân. Bố trí cán bộ, công chức có nghiệp vụ, có phẩm chất đạo đức tốt và có kỹ năng tuyên truyền, vận động, thuyết phục làm công tác tiếp công dân; hướng dẫn công dân đăng ký vào phiên tiếp công dân định kỳ đảm bảo các công dân đều được tiếp theo quy định, trong đó ưu tiên tiếp các vụ việc đông người, phức tạp; công dân là người già, người khuyết tật.

- Trước khi thực hiện việc tiếp công dân, phải tuyên truyền, thông báo công khai các quy định của pháp luật về quyền, nghĩa vụ của người đến KNTC và trình bày kiến nghị, phản ánh. Đối với vụ việc có thể xử lý, giải quyết ngay tại buổi tiếp công dân thì xem xét, trả lời công dân ngay, gắn việc tiếp công dân với kiểm tra, đôn đốc việc giải quyết vụ việc để hạn chế đơn thư phát sinh vượt cấp; thông báo công khai việc xử lý các vụ việc sau khi đã được tiếp.

3. Về công tác phối hợp trong tiếp công dân, xử lý các vụ việc đông người, vượt cấp

- Chủ tịch UBND xã phối hợp chặt chẽ với Thanh tra huyện, Văn phòng HĐND & UBND huyện (*trực tiếp là Ban Tiếp công dân huyện*), các cơ quan liên quan để xử lý, ngăn chặn kịp thời các vụ việc đông người đi KNTC vượt cấp, hạn chế thấp nhất việc công dân tập trung đông người lên huyện, tỉnh, ra Hà Nội khiếu kiện, nhất là trong dịp diễn ra các sự kiện chính trị của đất nước, của tỉnh, của huyện, của xã. Khi phát sinh công dân khiếu kiện vượt cấp lên huyện, tỉnh và ra Trung ương, trực tiếp Chủ tịch UBND xã phải tiếp, vận động, thuyết phục công dân, đưa công dân trở về địa phương để đối thoại, giải quyết và cam kết về thời hạn giải quyết vụ việc.

- Đối với việc công dân tụ tập đông người, phức tạp tại cổng Trụ sở các cơ quan và nhà riêng các đồng chí lãnh đạo các cấp: UBND xã phối hợp với các cơ quan chuyên môn có liên quan, Ban tiếp công dân của huyện cử cán bộ tiếp công dân và phối hợp với lực lượng công an, bảo vệ an ninh trật tự tuyên truyền giải

thích, yêu cầu công dân về Trụ sở Tiếp công dân của huyện, của xã hoặc đến các cơ quan, đơn vị có thẩm quyền để được tiếp, xử lý vụ việc theo quy định; xử lý nghiêm các trường hợp chống người thi hành công vụ, lợi dụng quyền KNTC để gây rối trật tự công cộng.

4. Tập trung giải quyết các vụ việc khiếu nại, tố cáo

- Các vụ việc KNTC thuộc thẩm quyền phải được tiếp nhận, xem xét, giải quyết đúng thời hạn quy định; thường xuyên rà soát các vụ việc, không để xảy ra tình trạng đơn thư tồn đọng, kéo dài; xác định rõ nguyên nhân phát sinh, tập trung cao trong giải quyết và chỉ đạo giải quyết kịp thời, triệt để vụ việc, đúng trình tự thủ tục, trên tinh thần không dừng lại ở giải quyết hết thẩm quyền mà bảo đảm mục tiêu là dứt điểm, yên dân và ổn định tình hình; kiên quyết không để công dân chờ đợi lâu dẫn đến KNTC vượt cấp.

- Quá trình giải quyết khiếu nại cần tăng cường đối thoại, tuyên truyền, vận động; các vụ việc tranh chấp, phát sinh mâu thuẫn phải được tập trung hòa giải ngay từ cơ sở; đối với vụ việc kiến nghị, phản ánh cần tập trung xem xét, xử lý, giải quyết ngay. Phối hợp chặt chẽ với Ủy ban MTTQ, các đoàn thể để tuyên truyền, vận động và thuyết phục Nhân dân chấm dứt khiếu kiện không đúng quy định pháp luật; thực hiện nghiêm túc việc công khai các vụ việc sau khi đã được kiểm tra, rà soát nhưng công dân chưa nhất trí. Đối với vụ việc tố cáo phải tiến hành xác minh chặt chẽ, kết luận đúng quy định và xử lý nghiêm các hành vi vi phạm; thông báo và công khai kết quả giải quyết tố cáo.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Công chức được phân công phụ trách tiếp dân, giải quyết đơn thư

Tham mưu xây dựng kế hoạch tiếp công dân, giải quyết đơn thư, khiếu nại tố cáo, xây dựng lịch tiếp công dân năm 2024 và triển khai thực hiện; Tham mưu tiếp nhận, phân loại đơn thư theo quy định.

Có trách nhiệm theo dõi, tổng hợp và báo cáo Chủ tịch UBND xã, cấp trên kết quả thực hiện.

2. Các công chức chuyên môn thuộc UBND xã

Tham mưu cho UBND xã, Chủ tịch UBND xã thực hiện nghiêm túc công tác quản lý nhà nước theo lĩnh vực được phân công phụ trách; tham mưu, giải quyết kịp thời, đúng thời hạn các vụ việc KNTC khi được giao nhiệm vụ.

3. Công an xã: tham mưu xây dựng kế hoạch chỉ đạo, nắm chắc tình hình các điểm khiếu kiện đông người, công dân khiếu kiện phức tạp để tham mưu cho UBND xã có biện pháp xử lý, ngăn chặn kịp thời, hạn chế thấp nhất tình trạng công dân tập trung đông người lên xã, huyện, tỉnh, ra Hà Nội khiếu kiện và phối hợp đảm bảo an ninh, trật tự tại trụ sở, địa điểm tiếp công dân của xã. Đối với

các trường hợp tổ chức kích động, lôi kéo công dân khiếu kiện trái pháp luật hoặc lợi dụng quyền KNTC để tập trung đông người trái quy định, gây rối trật tự công cộng phải có biện pháp xử lý nghiêm minh theo quy định của pháp luật, không để bị động, bất ngờ hoặc xảy ra “điểm nóng” về an ninh, trật tự.

4. Công chức VH-XH, cán bộ đài truyền thanh xã: Tham mưu biên tập, xây dựng chuyên đề (*vào khung giờ cố định trong tuần*) về tuyên truyền những nội dung cơ bản của Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo, nhất là các quyền và nghĩa vụ của công dân trong lĩnh vực KNTC; tăng cường phát thanh, đưa tin về công tác chỉ đạo giải quyết KNTC của Chủ tịch UBND xã và công tác giải quyết KNTC của xã, huyện.

5. Đề nghị Ủy ban MTTQ và các tổ chức chính trị - xã hội: tăng cường phối hợp với chính quyền địa phương trong việc tuyên truyền pháp luật về KNTC; trong việc thực hiện công khai kết quả giải quyết tại nơi cư trú; đồng thời vận động thuyết phục các thành viên, hội viên chấp hành các quyết định giải quyết đúng chính sách pháp luật, chấm dứt khiếu kiện./.

Nơi nhận:

- UBND huyện (b/c);
- Ban TCD UBND huyện (b/c);
- Thanh tra huyện (b/c);
- TT Đảng ủy, HĐND, UBND, MTTQ xã (b/c);
- Trưởng các tổ chức CT-XH;
- Cán bộ, công chức xã;
- Lưu: VT.

CHỦ TỊCH

Trương Tiến Dũng