

Số: 01/KH-UBND

Kim Phượng, ngày 03 tháng 01 năm 2024

## KẾ HOẠCH

### Tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị phản ánh của công dân năm 2024

Căn cứ Luật Tiếp công dân năm 2013; Luật Khiếu nại năm 2011; Luật Tố cáo năm 2018; Quy chế phối hợp giữa các cơ quan chuyên môn tham gia Tiếp công dân; Quy chế tiếp công dân, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của xã; Chương trình công tác năm 2024 của UBND xã.

Để nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân, tham mưu xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị phản ánh công dân năm 2024. Ban Tiếp công dân xã Kim Phượng xây dựng Kế hoạch công tác tiếp công dân, tham mưu xử lý đơn 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 khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân kịp thời 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 văn bản chỉ đạo của Tỉnh ủy, UBND tỉnh, của Huyện ủy, UBND huyện, Đảng ủy, UBND xã về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân.

- 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 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 Trụ sở tiếp công dân huyện theo quy định; mở sổ tiếp công dân theo mẫu và mở sổ theo dõi đơn 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 công tác tiếp công dân thuộc phạm vi trách nhiệm báo cáo định kỳ, đột xuất với Thanh tra huyện và thực hiện các chế độ thông tin, báo cáo khác theo quy định.

- Công chức phụ trách tiếp công dân xây dựng lịch tiếp công dân định kỳ và đột xuất theo quy định cụ thể. Phối hợp với cơ quan, tổ chức liên quan chuẩn bị nội dung, chương trình, thành phần tham gia tham mưu cho lãnh đạo xã tiếp công dân đảm bảo chất lượng, đúng quy định của Pháp luật, tạo niềm tin cho nhân dân.

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

b) Tổ chức tiếp, xử lý trường hợp nhiều người đến Trụ sở UBND xã khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung:

- Phối hợp với công chức khác tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở, phối hợp xử lý trường hợp nhiều người khiếu nại, tố cáo kiến nghị phản ánh về cùng một nội dung.

- Phối hợp với cơ quan Công an 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 Trụ sở tiếp công dân xã theo quy định.

- Phối hợp với cơ Công an xã, trưởng xóm nơi phát sinh vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh vận động, thuyết phục hoặc có biện pháp để công dân trở về địa phương để được xem xét, giải quyết đúng thẩm quyền.

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 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.

## **2. Xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân**

a) Phân loại, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh:

- Phân loại, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được tiếp nhận trực tiếp hoặc qua đường bưu điện hoặc do các cơ quan, tổ chức, người có thẩm quyền chuyển đến Ủy ban nhân dân xã.

- Công chức làm công tác tiếp công dân xã ghi chép vào sổ sách theo dõi đơn, báo cáo tham mưu cho lãnh đạo Ủy ban nhân dân huyện giải quyết đúng quy định hoặc hướng dẫn, chuyển đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết đối với đơn đã tiếp nhận nhưng không thuộc phạm vi, trách nhiệm xử lý của công chức tiếp công dân, không thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân xã.

b) Điều kiện đảm bảo cho công tác xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân:

Thực hiện đúng chính sách, chế độ đối với cán bộ, công chức được phân công làm nhiệm vụ xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân theo quy định.

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

- Công chức làm công tác tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân tiến hành rà soát sổ sách định kỳ và thường xuyên, công chức tiếp công dân theo dõi, 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 đơn thư, vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh chuyển đến hoặc Ủy ban nhân dân huyện có văn bản chỉ đạo giải quyết.

- Thực hiện tự kiểm tra việc tiếp nhận, giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân đối với đơn, vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh mà công chức Tiếp công dân chuyển đến khi được Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã giao.

- Tham mưu giúp Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã trong việc kiểm tra việc thực hiện quy định pháp luật về tiếp công dân, xử lý đơn của các công chức; Tuyên truyền, phổ biến, quán triệt pháp luật về tiếp công dân, xử lý đơn; Hướng dẫn nghiệp vụ cho công chức.

### **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 công chức liên quan rà soát, đôn đốc giải quyết đơn thư, phản ánh kiến nghị, khiếu nại tố cáo; đặc biệt trong thời gian trước, trong và sau Tết nguyên đán 2024; Thực hiện theo dõi, quản lý tiếp công dân và xử lý đơn thư trên phần mềm Tiếp công dân.

Xây dựng lịch tiếp công dân định kỳ của lãnh đạo Đảng ủy, HĐND, UBND xã, thực hiện nghiêm chế độ báo cáo.

*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 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.

Xây dựng lịch tiếp công dân định kỳ của lãnh đạo Đảng ủy, HĐND, UBND xã, thực hiện nghiêm chế độ báo cáo.

*Quý III:* Thực hiện tốt công tác tiếp dân thường xuyên, đột xuất và các nhiệm vụ thường xuyên của Ban tiếp công dân theo quy chế hoạt động;

Phối hợp với tham mưu cho Chủ tịch UBND xã thực hiện kiểm tra công tác Tiếp công dân, xử lý đơn thư, giải quyết khiếu nại tố cáo kiến nghị phản ánh.

Tham gia các lớp tập huấn của UBND huyện về công tác tiếp công dân.

Xây dựng lịch tiếp công dân định kỳ của lãnh đạo Đảng ủy, HĐND, UBND xã, thực hiện nghiêm chế độ báo cáo.

*Quý IV:* Thực hiện tốt công tác tiếp dân thường xuyên, đột xuất và các nhiệm vụ thường xuyên của Ban tiếp công dân theo quy chế hoạt động.

Xây dựng lịch tiếp công dân định kỳ của lãnh đạo Đảng ủy, HĐND, UBND xã, thực hiện nghiêm chế độ báo cáo.

Chủ động báo cáo tổng kết, đánh giá hoạt động và đề ra phương hướng nhiệm vụ năm 2025.

### **III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN:**

**1.** Công chức phụ trách tiếp công dân chủ động, phối hợp với các công chức khác rà soát, đôn đốc và tham mưu cho lãnh đạo xã tổ chức tốt công tác tiếp dân, xử lý đơn thư.

**2.** Tham mưu cho lãnh đạo UBND xã bảo đảm các điều kiện thiết yếu phục vụ tốt công tác tiếp dân, xử lý đơn thư.

**3.** Công chức làm công tác tiếp công dân căn cứ chức năng, nhiệm vụ, bám sát nội dung kế hoạch thực hiện.

Trên đây là Kế hoạch của Ban Tiếp công dân xã Kim Phượng về công tác tiếp công dân, tham mưu giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị phản ánh của công dân năm 2024./

***Nơi nhận:***

- UBND huyện Định Hóa;
- TT ĐU, HĐND, UBND xã;
- Lưu: TCD.

**CHỦ TỊCH**

**Trương Anh Tú**