

Số: 09/KH-UBND

Nhật Tân, ngày 25 tháng 01 năm 2024

## KẾ HOẠCH

### Thực hiện công tác tiếp công dân, tiếp nhận những kiến nghị và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị của tổ chức và công dân trên địa bàn xã Nhật Tân năm 2024

Thực hiện Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13 ngày 25/11/2013 của Quốc Hội nước cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam;

Căn cứ Nghị định số 64/2014/NĐ-CP, ngày 26/6/2014 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Tiếp công dân; số 31/2019/NĐ -CP ngày 10/4/2019 quy định chi tiết một số điều của Luật Tố cáo; số 124/2020/NĐ -CP ngày 19/10/2020 quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại;

Căn cứ Thông tư số 04/2021/TT -TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân; số 05/2021/TT –TTCP ngày 01/10/2021 quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

UBND xã Nhật Tân xây dựng Kế hoạch thực hiện công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư và giải quyết khiếu nại tố cáo năm 2023, cụ thể như sau:

#### I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU:

##### 1. Mục đích:

Thực hiện nghiêm túc Luật Tiếp công dân; Luật Khiếu nại; Luật Tố cáo;

Thực hiện tốt công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư, giải quyết khiếu nại, tố cáo, giải quyết kịp thời các vụ việc mới phát sinh nhất là các vụ việc đông người, khiếu kiện vượt cấp, giải quyết dứt điểm các vụ việc tồn đọng, bức xúc kéo dài góp phần giữ vững ổn định an ninh trật tự, tạo điều kiện cho việc phát triển kinh tế xã hội của địa phương.

Kiên toàn tổ chức, bộ máy, quy định rõ chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của bộ phận tiếp công dân nhằm nâng cao hiệu quả công tác tiếp dân, nâng cao nhận thức, trách nhiệm của Chủ tịch UBND xã, xây dựng đội ngũ cán bộ tiếp dân có phẩm chất, đạo đức và trình độ, năng lực về chuyên môn, nghiệp vụ đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ.

Thực hiện có hiệu quả các giải pháp phòng ngừa tham nhũng góp phần thực hiện tốt mục tiêu ngăn chặn và đẩy lùi tham nhũng. Phát hiện phòng, chống tham nhũng là một trong các nhiệm vụ trọng tâm của UBND xã, gắn công tác phòng chống tham nhũng với công tác xây dựng Đảng, xây dựng chính quyền trong sạch, vững mạnh, với công tác thực hành tiết kiệm chống lãng phí và với

cuộc vận động “Học tập và làm theo tư tưởng, đạo đức, phong cách Hồ Chí Minh”.

Thông qua công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo và phòng chống tham nhũng phát hiện, xử lý kịp thời các vi phạm; Bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của công dân, tổ chức; Kiến nghị, chấn chỉnh công tác quản lý Nhà nước, quản lý kinh tế xã hội; phòng ngừa tham nhũng, tiêu cực.

## **2. Yêu cầu:**

Việc tổ chức tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo phải thực hiện theo đúng Quy định của Luật tiếp công dân, Luật khiếu nại, Luật tố cáo và các văn bản hướng dẫn thực hiện công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

Nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác tiếp công dân, gắn việc tiếp công dân với việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của các cơ quan nhà nước giải quyết kịp thời, dứt điểm các vụ việc khiếu nại, tố cáo ngay từ cơ sở.

Đơn giản hoá thủ tục, khắc phục những tồn tại bất cập trong công tác tiếp dân hiện nay.

Kiên quyết xử lý đối với những trường hợp lợi dụng dân chủ, có những việc làm vi phạm nội quy, quy chế nơi tiếp công dân.

## **II. NỘI DUNG:**

### **1. Công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư và giải quyết khiếu nại, tố cáo:**

#### **1.1. Trách nhiệm của Chủ tịch UBND xã trong công tác tiếp dân**

Tổ chức tiếp công dân theo đúng quy định của Luật tiếp công dân, Luật khiếu nại, Luật tố cáo, Quyết định của Thủ tướng chính phủ, Quyết định của UBND tỉnh Hưng Yên. Cụ thể, Chủ tịch UBND xã tổ chức tiếp công dân bốn ngày trong tháng, chỉ đạo Tổ tiếp công dân của xã tiếp dân vào các ngày còn lại trong tháng.

UBND xã xây dựng nội quy, quy chế tiếp công dân và niêm yết công khai tại trụ sở tiếp công dân để cán bộ tiếp công dân và công dân đến khiếu nại, tố cáo thực hiện; bố trí cán bộ có phẩm chất, đạo đức, có năng lực, trình độ chuyên môn nghiệp vụ, am hiểu pháp luật, chính sách của Nhà nước, làm công tác tiếp công dân; đầu tư cơ sở vật chất, trang thiết bị, đáp ứng điều kiện cho Trụ sở tiếp công dân.

Tăng cường kiểm tra hoạt động của Tổ tiếp công dân, trách nhiệm của cán bộ làm công tác tiếp công dân trong việc thực hiện công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để có biện pháp chấn chỉnh những tồn tại, yếu kém, xử lý kịp thời, nghiêm minh những cá nhân, tổ chức vi phạm (nếu có).

## **1.2. Kiện toàn tổ chức, hoạt động của Tổ tiếp công dân**

### *a) Về tổ chức:*

UBND xã tổ chức tiếp công dân tại trụ sở UBND xã; Chọn cử những cán bộ có chuyên môn nghiệp vụ làm công tác tiếp dân cùng Chủ tịch UBND xã.

### *b) Về hoạt động:*

Việc tiếp dân được thể chế hoá bằng quy chế, quy định tiếp công dân, đảm bảo công khai, minh bạch, thủ tục đơn giản, thuận tiện, tạo điều kiện thuận lợi nhất cho công dân đến thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

Việc tiếp công dân phải gắn với giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền. Cơ quan tiếp dân thường xuyên phối hợp công tác, tăng cường trao đổi thông tin để hoạt động có hiệu quả.

Hàng tháng, hàng quý, hàng năm báo cáo thường xuyên về tình hình tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo với UBND huyện Tiên Lữ

Tổ tiếp công dân của xã phải đề cao trách nhiệm trong công tác tiếp dân.

Đẩy mạnh công tác tuyên truyền, phổ biến giáo dục pháp luật, nhất là pháp luật về tiếp công dân khiếu nại, tố cáo nhằm nâng cao nhận thức, trách nhiệm của Tổ tiếp công dân và ý thức chấp hành pháp luật của công dân.

Từng bước thiết lập hệ thống dữ liệu, thông tin về công tác tiếp công dân qua đó giám sát các cơ quan có thẩm quyền trong việc tiếp công dân và giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo.

## **3. Tăng cường, nâng cao chất lượng cán bộ và chính sách đãi ngộ đối với cán bộ làm công tác tiếp dân**

Bổ sung cán bộ có năng lực phẩm chất, có kỹ năng công tác tiếp dân cho Tổ tiếp dân. Cán bộ tiếp dân phải là người có phẩm chất đạo đức tốt, có ý thức trách nhiệm, khách quan, công tâm; có tác phong gần gũi quần chúng, am hiểu tâm lý; có kiến thức quản lý Nhà nước và kiến thức pháp luật, được đào tạo nghiệp vụ tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

Thực hiện chế độ chính sách đãi ngộ đối với cán bộ trực tiếp làm công tác tiếp dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo theo quy định hiện hành.

### **\* Công tác phòng, chống tham nhũng**

Triển khai có hiệu quả các giải pháp, chống tham nhũng trong Luật phòng, chống tham nhũng. Trong đó tập trung vào các nội dung sau:

Tăng cường tuyên truyền pháp luật về phòng chống tham nhũng để nâng cao nhận thức và tạo sự đồng thuận của xã hội trong công tác phòng, chống tham nhũng.

Tập trung triển khai và thực hiện các giải pháp phòng ngừa tham nhũng, thực hiện nghiêm túc quy tắc ứng xử; tăng cường công khai minh bạch, dân chủ.

Đẩy mạnh công tác cải cách hành chính; Thực hiện tốt việc kê khai minh bạch tài sản, thu nhập đúng quy định. Tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra, xác minh làm rõ đơn tố cáo tham nhũng; phối hợp chặt chẽ với cơ quan chức năng trong phát hiện và xử lý tham nhũng.

Phát huy vai trò của UB MTTQVN và các đoàn thể của xã trong công tác đấu tranh, phòng, chống tham nhũng.

### **III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

UBND xã xây dựng, triển khai kế hoạch công tác tiếp dân; Chỉ đạo và triển khai thực hiện nghiêm các quy định về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo theo quy định của pháp luật.

#### **1. Phòng tiếp công dân**

Phòng tiếp công dân tại được đặt tại phòng của công chức Tư pháp có địa điểm thuận tiện, khang trang, lịch sự, trang bị đầy đủ cơ sở vật chất cần thiết, niêm yết lịch tiếp công dân và công bố tên, chức danh người tiếp công dân, có nội quy và ghi rõ quyền, nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị liên quan liên quan đến khiếu nại, tố cáo và trách nhiệm của cán bộ tiếp công dân.

#### **2. Chức năng phòng tiếp công dân**

Phòng tiếp công dân có chức năng tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị phản ánh, tham mưu cho Chủ tịch UBND xã trong công tác tiếp công dân; chuẩn bị kế hoạch, các điều kiện cần thiết để Chủ tịch UBND tiếp công dân.

#### **3. Nhiệm vụ của phòng tiếp công dân**

Tiếp nhận các thông tin, kiến nghị phản ánh, góp ý của cơ quan, tổ chức, cá nhân về những vấn đề liên quan, đến đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước và công tác quản lý Nhà nước, hoạt động của các cơ quan, tổ chức để chuyển đến cơ quan có thẩm quyền nghiên cứu, tiếp thu, xem xét, giải quyết.

Tiếp nhận các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, thuộc thẩm quyền giải quyết của thủ trưởng cơ quan, tổ chức.

Hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị phản ánh theo quy định của pháp luật.

#### **4. Quyền hạn của phòng tiếp công dân**

Khi có vụ việc khiếu nại, tố cáo đông người, phức tạp, Tổ tiếp công dân có quyền yêu cầu cơ quan nhà nước có liên quan cử cán bộ có trách nhiệm đến để phối hợp tham gia tiếp công dân.

Kiểm tra, đôn đốc các bộ phận của xã trả lời việc giải quyết các vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân do Tổ tiếp công dân chuyển đến.

Chủ trì, phối hợp với các ban, ngành có liên quan chuẩn bị kế hoạch, chương trình làm việc, tài liệu cho Chủ tịch UBND tiếp công dân.

Đôn đốc, kiểm tra các cơ quan, tổ chức, cá nhân có trách nhiệm thực hiện nghiêm túc kết luận, chỉ đạo của Chủ tịch UBND xã khi tiếp công dân.

Tổng hợp tình hình, kết quả công tác tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, báo cáo định kỳ và đột xuất với cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

Kiến nghị cơ quan có thẩm quyền sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế các văn bản quy phạm pháp luật không phù hợp với thực tiễn.

Kiến nghị cơ quan nhà nước có thẩm quyền xem xét, xử lý trách nhiệm của tập thể, vi phạm quy chế tiếp công dân.

Yêu cầu cơ quan công an kịp thời có biện pháp xử lý theo quy định của pháp luật đối với những người có hành vi gây rối trật tự, xúc phạm danh dự, nhân phẩm cán bộ tiếp dân, xâm phạm tài sản của Nhà nước và cá nhân.

### **5. Lịch tiếp công dân.**

Bí thư Đảng ủy, Chủ tịch HĐND tiếp công dân 1 ngày vào ngày 25 tháng thứ 2 của hàng quý, Phó Chủ tịch HĐND, tiếp công dân vào ngày 25 hàng tháng, Chủ tịch UBND xã, Phó chủ tịch UBND xã tiếp công dân vào ngày thứ 5 hàng tuần.

Công chức Tư pháp hộ tịch thường trực tiếp công dân hàng ngày (trừ ngày nghỉ và ngày lễ).

### **6. Nhiệm vụ của cán bộ tiếp công dân**

Có thái độ ứng xử đúng mực, có văn hoá đối với người dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

Hướng dẫn công dân trình bày đầy đủ, rõ ràng nội dung khiếu nại, tố cáo, những yêu cầu cần giải quyết, cung cấp những tài liệu, chứng cứ liên quan đến vụ việc; hướng dẫn công dân khiếu nại đến đúng người có thẩm quyền giải quyết; giải thích cho công dân hiểu đường lối, chính sách của Đảng và pháp luật của Nhà nước.

Giải thích, từ chối những người khiếu nại, tố cáo về những vụ việc đã được cơ quan có thẩm quyền giải quyết đúng chính sách pháp luật.

Phối hợp chặt chẽ, kịp thời với cán bộ của các cơ quan tham gia tiếp dân để làm tốt nhiệm vụ tiếp dân, giải quyết những vụ việc khiếu nại, tố cáo đồng người phức tạp.

Theo dõi, ghi chép đầy đủ nội dung công dân trình bày; tiếp nhận, phân loại, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Tham mưu cho Chủ tịch UBND xã xử lý giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng trình tự quy định của pháp luật.

Thực hiện nhiệm vụ khác do Chủ tịch UBND xã giao.

#### **IV. PHÂN CÔNG NHIỆM VỤ**

##### **1. Chủ tịch UBND xã**

Chủ tịch UBND xã, chỉ đạo các bộ phận thực hiện các nhiệm vụ theo kế hoạch.

##### **2. Phó Chủ tịch UBND xã.**

Phó chủ tịch UBND xã chỉ đạo công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo theo sự phân công của Chủ tịch UBND xã, tham mưu cho Chủ tịch UBND xã xây dựng, triển khai Kế hoạch thực hiện công tác tiếp công dân; thành lập, phân công nhiệm vụ cho bộ phận tiếp công dân; xây dựng Nội quy, Quy chế tiếp công dân, niêm yết công khai tại trụ sở tiếp công dân;

Chuẩn bị đầy đủ toàn bộ tài liệu, biểu mẫu, tổ chức tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định. Thực hiện trách nhiệm của cán bộ tiếp công dân; tiếp nhận, tổng hợp, phân loại đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh báo cáo Chủ tịch UBND xã xử lý, giải quyết theo quy định của pháp luật; đôn đốc, theo dõi các ban, ngành thực hiện nhiệm vụ được giao về giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo sự chỉ đạo của Chủ tịch UBND xã;

##### **3. Công chức Tư pháp Hộ tịch xã.**

Tham gia tiếp công dân cùng Chủ tịch UBND xã, tham mưu cho Chủ tịch UBND xã giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo liên quan đến lĩnh vực Tư pháp theo sự phân công của bộ phận tiếp công dân.

##### **4. Công an, quân sự xã.**

Có trách nhiệm bảo vệ an toàn trụ sở tiếp công dân, kịp thời xử lý, ngăn chặn các trường hợp lợi dụng việc khiếu nại, tố cáo có hành vi vi phạm pháp luật tại nơi tiếp công dân, tham mưu giúp Chủ tịch UBND xã giải quyết khiếu nại, tố cáo liên quan đến lĩnh vực an ninh trật tự, quân sự quốc phòng theo sự phân công của Bộ phận tiếp công dân.

##### **5. Văn phòng UBND xã**

Cùng tổ công tác tiếp công dân, tham mưu giúp Chủ tịch UBND xã giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo sự phân công của bộ phận tiếp công dân; Chuẩn bị đầy đủ điều kiện cơ sở vật chất, cho phòng tiếp công dân.

##### **6. Tài chính - Kế toán**

Tham mưu cho UBND xã thực hiện chế độ chính sách đãi ngộ đối với cán bộ làm công tác tiếp dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo theo quy định hiện hành.

##### **7. Công chức Địa chính - Xây dựng.**

Tham gia làm công tác tiếp công dân cùng Chủ tịch UBND xã, tham mưu

giúp UBND xã giải quyết khiếu nại, tố cáo liên quan đến lĩnh vực Địa chính – Xây dựng theo sự phân công của Bộ phận tiếp công dân.

### **8. Văn hóa xã hội, Thương binh xã hội**

#### **\* *Thương binh xã hội***

Tham gia làm công tác tiếp công dân cùng Chủ tịch UBND xã, tham mưu giúp Chủ tịch UBND xã giải quyết khiếu nại, tố cáo liên quan đến lĩnh vực Thương binh xã hội theo sự phân công của bộ phận tiếp công dân.

#### **\* *Văn hoá xã hội***

Tham gia làm công tác tiếp công dân cùng Chủ tịch UBND xã, phối hợp, tham mưu giúp Chủ tịch UBND xã giải quyết khiếu nại, tố cáo liên quan đến lĩnh vực Văn hóa theo sự phân công của bộ phận tiếp công dân;

### **9. Đài truyền thanh xã**

Đài truyền thanh xã tăng cường, đẩy mạnh công tác tuyên truyền trên hệ thống loa đài truyền thanh các văn bản pháp luật về tiếp công dân khiếu nại, tố cáo; Kế hoạch của UBND xã về thực hiện công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư và giải quyết khiếu nại tố cáo năm 2022

### **10. Ủy ban Mặt trận Tổ quốc, Thanh tra nhân dân, các ban, ngành, đoàn thể của xã.**

Tăng cường công tác tuyên truyền, phổ biến đến đoàn viên, hội viên và nhân dân trên địa bàn xã về các văn bản pháp luật về tiếp công dân khiếu nại, tố cáo.

Trên đây là Kế hoạch thực hiện công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư và giải quyết khiếu nại tố cáo năm 2024. UBND xã yêu cầu các ban ngành, đoàn thể các cá nhân, tổ chức có liên quan nghiêm túc thực hiện./.

#### ***Nơi nhận:***

- TT Đảng ủy;
- TT HĐND;
- Chủ tịch, Phó CT UBND xã;
- Trưởng ban, ngành, đoàn thể;
- Cán bộ, công chức xã;
- Lưu VP.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Phạm Quang Tàn**