

Số: 01 /KH-UBND

Phổ Minh, ngày 03 tháng 01 năm 2024

KẾ HOẠCH
Tiếp công dân và giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo,
phản ánh, kiến nghị năm 2024

Căn cứ Luật Tiếp công dân ngày 25 tháng 11 năm 2013.

Căn cứ Nghị định 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật tiếp công dân.

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.

Ủy ban nhân dân phường Phổ Minh ban hành Kế hoạch Tiếp công dân giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị năm 2024 như sau:

I. MỤC ĐÍCH YÊU CẦU

1. Mục đích:

- Tạo sự chuyển biến mạnh mẽ, nâng cao năng lực và chất lượng công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị theo quy định, đồng thời từng bước giảm thiểu và hạn chế tình trạng công dân khiếu nại, phản ánh, kiến nghị kéo dài, đông người, vượt cấp, góp phần giữ vững ổn định an ninh chính trị, trật tự an toàn xã hội, đáp ứng nhiệm vụ phát triển kinh tế xã hội, an ninh, quốc phòng trên địa bàn phường Phổ Minh năm 2024.

- 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 từng cán bộ, công chức và, giải quyết kịp thời, dứt điểm các vụ việc khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị ngay tại địa bàn xã. Kiên quyết xử lý đối với những trường hợp lợi dụng dân chủ, những hành vi vi phạm nội quy, quy chế tiếp công dân.

- Tiếp tục đổi mới công tác lãnh đạo, chỉ đạo, điều hành nhiệm vụ; gắn công tác tiếp công dân, giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị với công tác cải cách hành chính, tạo cơ chế chỉ đạo, điều hành công khai, dân chủ và hiệu quả nhằm phát huy cao nhất năng lực của cán bộ, công chức làm công tác tiếp công dân, giải quyết đơn thư của công dân.

2. Yêu cầu:

- Phải tập trung chỉ đạo, quán triệt thực hiện công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị. Thực hiện nghiêm túc hướng dẫn, chỉ đạo của các cấp về công tác tiếp công dân, giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo phản ánh, kiến nghị.

- Phát huy sức mạnh của cả hệ thống chính trị, nâng cao trách nhiệm của người đứng đầu UBND xã trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị; có sự phối hợp chặt chẽ, kịp thời giữa các cán bộ, công chức UBND xã và với các tổ chức chính trị - xã hội và ngành cấp trên trực tiếp việc tổ chức thực hiện.

II. NỘI DUNG

1. Công tác tiếp công dân:

a) Tiếp công dân tại trụ sở Ủy ban nhân dân phường:

- Duy trì thực hiện nghiêm túc việc tiếp công dân thường xuyên, định kỳ, đột xuất tại Phòng tiếp Ủy ban nhân dân phường; thông báo, niêm yết công khai lịch tiếp công dân theo quy định.

- Thời gian và lịch tiếp công dân định kỳ: Chủ tịch UBND phường tổ chức tiếp công dân định kỳ vào ngày thứ 5 hàng tuần. Trường hợp Chủ tịch UBND phường có việc bận đột xuất không thực hiện tiếp công dân định kỳ trong tuần, thì ủy quyền Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường thực hiện công tác tiếp công dân theo đúng quy định.

- Địa điểm tiếp công dân: Tại phòng tiếp công dân Ủy ban nhân dân phường Phố Minh.

Đối với các ngày tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường, yêu cầu công chức chuyên môn Ủy ban nhân dân phường có liên quan tham gia đầy đủ (tham dự đúng thành phần, nếu vắng phải báo cáo xin ý kiến người chủ trì), mời đại diện Thường trực Đảng ủy, Hội đồng nhân dân, Ủy ban Mặt trận Tổ Quốc Việt Nam phường và các tổ chức chính trị, đoàn thể tham dự khi cần thiết.

- Bộ trí công chức Văn phòng – Thống kê làm công tác tiếp công dân thường xuyên tại trụ sở UBND phường tiếp nhận đơn thư khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị của công dân. Tiếp dân phải gắn với giải quyết khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị của công dân; phân loại nội dung để xác định thẩm quyền giải quyết, tham mưu phân công cán bộ, công chức UBND xã lên kế hoạch giải quyết. Việc tiếp công dân phải lập sổ ghi chép đầy đủ thông tin (đảm bảo theo mẫu quy định hiện hành).

b) Đối thoại với Nhân dân của người đứng đầu UBND phường:

- Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã tổ chức tiếp xúc, đối thoại với Nhân dân mỗi quý một lần tại tổ dân phố đã được xác định theo chương trình công tác của Ủy ban nhân dân phường năm 2024.

- Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường yêu cầu công chức chuyên môn Ủy ban nhân dân phường có liên quan tham gia đầy đủ (tham dự đúng thành phần, nếu vắng phải báo cáo xin ý kiến người chủ trì), mời đại diện Khối Dân vận Đảng ủy, Thường trực Hội đồng nhân dân, Ủy ban Mặt trận Tổ Quốc Việt Nam phường, các tổ chức chính trị - xã hội phường và người hoạt động không chuyên trách ở phường.

c) Tổ chức đối thoại với công dân, tổ chức, cá nhân:

- Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường định kỳ tổ chức đối thoại với công dân, tổ chức, cá nhân mỗi quý một lần về thực hiện tiếp nhận giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết ở cấp xã và thái độ làm việc, ứng xử của cán bộ, công chức trong thực thi công vụ. Đồng thời tổ chức đối thoại đột xuất khi có yêu cầu

- Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường yêu cầu công chức chuyên môn Ủy ban nhân dân phường có liên quan tham gia đầy đủ (tham dự đúng thành phần, nếu vắng phải báo cáo xin ý kiến người chủ trì), mời đại diện Đảng ủy, Thường

trực Hội đồng nhân dân, Ủy ban Mặt trận Tổ Quốc Việt Nam phường, các tổ chức chính trị, đoàn thể phường cùng tham gia.

2. Công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị tồn đọng, phức tạp:

- Công chức Văn phòng – Thống kê phường được phân công làm nhiệm vụ tiếp công dân, tiếp nhận đơn thư của công dân: Rà soát kết quả giải quyết đơn, thư của công dân tố cáo phân loại số vụ việc đã giải quyết, số vụ việc đang giải quyết, số vụ việc chưa giải quyết, số vụ việc giải quyết rồi nhưng còn tiếp tục khiếu nại, kiến nghị báo cáo Chủ tịch UBND phường chỉ đạo thực hiện.

- Công chức được phân công nhiệm vụ giải quyết vụ các vụ việc theo đơn thư khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị của công dân, chủ động lập kế hoạch tiến độ giải quyết từng vụ việc hợp lý, đúng quy định của pháp luật, đặc biệt là những vụ việc tồn đọng kéo dài.

- Đối với những vụ việc khiếu nại, tố cáo có tính chất nhạy cảm chính trị, cần xem xét kỹ, đầy đủ, thận trọng để tham mưu cho lãnh đạo UBND phường giải quyết.

3. Xử lý tình huống phát sinh khi công dân tập trung đông người, khiếu nại vượt cấp:

- Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường tập trung chỉ đạo cán bộ, công chức và các lực lượng thuộc quyền chủ động rà soát, nắm tình hình, kịp thời phát hiện và có giải pháp ngăn chặn các trường hợp khiếu nại, kiến nghị đông người ngay tại cơ sở, hạn chế tối đa việc công dân tập trung đông người kéo lên Ủy ban nhân dân phường khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị. Khi có công dân khiếu nại, kiến nghị tập trung đông người tại Trụ sở UBND phường thì Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường chỉ đạo cán bộ, công chức khẩn trương làm rõ nội dung vụ việc để vận động, thuyết phục giải tán và hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, phản ánh kiến nghị theo quy định pháp luật. Đồng thời phải chỉ đạo giải quyết nhanh chóng, kịp thời, dứt điểm, không để kéo dài, không để tiếp tục khiếu nại đông người, vượt cấp;

- Công an phường tập trung nắm tình hình, xác minh làm rõ và có biện pháp xử lý nghiêm minh theo quy định của pháp luật đối với các trường hợp tổ chức kích động, lôi kéo công dân khiếu nại đông người hoặc lợi dụng khiếu nại để gây rối an ninh trật tự.

- Trường hợp người dân trên địa bàn phường tập trung khiếu kiện, kiến nghị đông người vượt cấp tại UBND tỉnh, các sở ban, ngành ở tỉnh, UBND thị xã và các cơ quan chức năng thị xã. Ủy ban nhân dân phường thành lập tổ công tác chủ động phối hợp với các cơ quan liên quan thị xã có biện pháp xử lý phù hợp, nắm chắc tình hình, đối tượng đi khiếu nại, chuẩn bị kịp thời, đầy đủ hồ sơ các trường hợp đã được giải quyết thỏa đáng, đã được kiểm tra, rà soát nhiều lần, có văn bản trả lời để cung cấp cho các cơ quan thị xã khi cần thiết. Tổ Công tác phối hợp với lực lượng chức năng, Ban Tiếp công dân tỉnh, thị xã thực hiện tiếp dân, vận động, thuyết phục, đưa công dân về địa phương trong thời gian sớm nhất.

4. Đẩy mạnh tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật về tiếp công dân, về giải quyết khiếu nại, tố cáo:

- Công chức Tư pháp – Hộ tịch chủ trì xây dựng kế hoạch tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật năm 2024, trong đó có nội dung tuyên truyền pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, Luật thực hiện dân chủ ở cơ sở và các văn bản luật ở lĩnh vực khác phát sinh nhiều khiếu nại, tố cáo như: Luật đất đai, Luật bảo vệ môi trường, luật tiếp công dân, luật khiếu nại, luật tố cáo...; cử công chức tham gia đào tạo, bồi dưỡng nghiệp vụ tuyên truyền, phổ biến giáo dục pháp luật pháp luật về lĩnh vực tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

5. Chế độ báo cáo:

- Công chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân có trách nhiệm tổng hợp kết quả thực hiện báo cáo Chủ tịch UBND phường và UBND thị xã theo quy định và chấp hành thực hiện nghiêm chế độ báo cáo định kỳ tháng, quý, năm. Đồng thời thực nghiêm báo cáo đột xuất theo yêu cầu các cơ quan chức năng.

- Cán bộ, công chức được giao nhiệm vụ giải quyết các vụ việc theo đơn thư khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị của công dân, sau khi hoàn thành công tác giải quyết, tổng hợp kết quả và báo cáo Chủ tịch UBND xã chậm nhất sau 05 ngày làm việc.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Công chức Văn phòng- Thống kê UBND phường (làm công tác tiếp công dân):

- Xây dựng lịch tiếp công dân định kỳ tại Ủy ban nhân dân phường; chuẩn bị đầy đủ các văn bản, sổ tiếp công dân, tiếp nhận đơn thư phản ánh, kiến nghị của công dân, thực hiện vào sổ theo đúng quy định; đảm bảo các điều kiện phục vụ công tác tiếp công dân và thực hiện nhiệm vụ thư ký tiếp công dân.

- Thông báo kết luận của Chủ tịch UBND phường sau tiếp công dân để giải quyết, chỉ đạo giải quyết đối với từng trường hợp cụ thể.

2. Đài truyền thanh phường:

Thực hiện việc tuyên truyền phổ biến kế hoạch, lịch tiếp tiếp công dân định kỳ tại Ủy ban nhân dân năm 2024 đến toàn dân biết.

3. Công chức các ngành chuyên môn:

- Căn cứ chức năng, nhiệm vụ quản lý nhà nước trên từng lĩnh vực, tiến hành rà soát lại việc thực hiện nhiệm vụ được giao để cùng Chủ tịch UBND phường tiếp công dân và giải đáp thắc mắc của công dân. Đồng thời tổ chức giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị của công dân đảm bảo theo đúng quy định pháp luật.

- Theo dõi, kiểm tra việc thực hiện các nội dung kết luận của Chủ tịch UBND phường sau khi tiếp công dân lưu động, đối thoại trực tiếp với nhân dân trên địa bàn phường, tổng hợp báo cáo Chủ tịch UBND phường chỉ đạo giải quyết.

4. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức chính trị - xã hội phường:

- Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam phường tăng cường giám sát việc thực hiện công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị đánh giá tình hình, kết quả, kiến nghị các nội dung, giải pháp chấn chỉnh, để nâng cao hiệu quả thực hiện công tác tiếp công dân, giải quyết đơn thư.

- Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức chính trị - xã hội phường tăng cường công tác tuyên truyền, vận động người dân trên địa bàn phường thực hiện nghiêm túc quyền khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị đúng theo quy định pháp luật. Tăng cường công tác nắm tình hình ở tại cơ sở, phối hợp thực hiện công tác tiếp công dân đảm bảo theo quy định.

Trên đây là kế hoạch tiếp công dân năm 2024, yêu cầu cán bộ, công chức Ủy ban nhân dân phường nghiêm túc triển khai thực hiện. Trong quá trình thực hiện nếu có vướng mắc phát sinh, kịp thời phản ánh về công chức Văn phòng - Thống kê, để tổng hợp báo cáo Chủ tịch UBND phường xem xét chỉ đạo./.

Nơi nhận:

- UBND thị xã;
- Thanh tra thị xã;
- Ban tiếp công dân UBND thị xã; (b/c)
- TT. Đảng ủy; HĐND phường;
- CT, PCT UBND phường;
- UBMTTQVN, các hội đoàn thể phường;
- Các ngành thuộc UBND phường;
- 04 TDP;
- Đài truyền thanh phường;
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Lê Duy Bảo