

**KẾ HOẠCH**  
**Công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo năm 2024**

Căn cứ Luật Tiếp công dân ngày 25/11/2013;

Căn cứ Nghị định số 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; Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tố cáo; 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;

Căn cứ Quyết định số 129/QĐ-UBND ngày 15/6/2020 của Ủy ban nhân dân xã về việc ban hành Nội quy tiếp công dân tại phòng tiếp dân của xã. UBND thị trấn xây dựng Kế hoạch tiếp công dân năm 2023 như sau.

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;

**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 trong các lĩnh vực thuộc phạm vi quản lý của Ủy ban nhân dân xã; 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, đơn vị 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, đơn vị, 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 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, 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 công chức, viên chức thuộc quyền quản lý, đẩy 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. Văn phòng UBND thị trấn**

Văn phòng UBND thị trấn Tiếp công dân thực hiện một số nội dung sau:

- Tổ chức tốt việc tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở Tiếp công dân; tiếp nhận, xử lý, phân loại, chuyển nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định của Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo;

- Tham mưu Chủ tịch UBND thị trấn chỉ đạo, đôn đốc các công chức trong công tác tiếp công dân, xử lý, giải quyết các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân. Rà soát các vụ việc đã có kết quả xác minh của bộ phận công chức phụ trách, ban, ngành đoàn thể, để bố trí lãnh đạo UBND thị trấn tổ chức đối thoại, giải quyết khiếu nại theo thẩm quyền.

- Phối hợp với các đơn vị trên địa bàn thị trấn để nắm tình hình khiếu nại, tố cáo, phát hiện những điểm, những nơi dễ phát sinh khiếu nại, tố cáo đông người để kịp thời đề xuất Chủ tịch UBND thị trấn ra biện pháp chỉ đạo xử lý, giải quyết, không để phát sinh “điểm nóng”, không để công dân tập trung tại Trụ sở Tiếp công dân.

### **2. Công an thị trấn**

- Chỉ đạo các đơn vị nghiệp vụ của Công an viên tăng cường kiểm tra, rà soát, nắm bắt tình hình diễn biến các trường hợp khiếu kiện phức tạp xảy ra tại địa bàn xã; báo cáo kịp thời để Chủ tịch UBND thị trấn chủ động trong việc sắp xếp kế hoạch tiếp công dân định kỳ, đột xuất; Bố trí lực lượng tham gia bảo đảm an ninh trật tự tại Trụ sở Tiếp công dân; xây dựng các phương án xử lý, giải quyết kịp thời

trường hợp người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh gây rối, mất trật tự hoặc công dân tụ tập nhiều người.

- Xử lý kịp thời, nghiêm minh theo quy định của pháp luật đối với những người lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, vi phạm pháp luật, xâm phạm đến lợi ích của Nhà nước và công dân, ảnh hưởng đến công tác và hoạt động bình thường của cơ quan, đơn vị;

### **3. Ban Tiếp công dân**

- Phân công cán bộ, công chức thực hiện tốt công tác tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở Tiếp công dân; phối hợp với Ủy ban Kiểm tra Đảng ủy và Tổ tiếp công dân trong việc bố trí, phân công cán bộ, công chức thực hiện tốt công tác tiếp công dân theo định kỳ;

- Phối hợp chặt chẽ với các đơn vị liên quan trong việc tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn thư; chuyển nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định của Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo;

- Yêu cầu cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan cung cấp thông tin, tài liệu; cử người có trách nhiệm đến Trụ sở Tiếp công dân để phối hợp tham gia tiếp công dân khi có vụ việc phức tạp hoặc trong trường hợp cần thiết; chủ động nắm tình hình đối với những vụ việc phức tạp mới phát sinh;

- Thực hiện tốt chế độ thông tin, tổng hợp, báo cáo tình hình công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Trụ sở Tiếp công dân.

### **III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

1. UBND thị trấn ban hành kế hoạch tổ chức thực hiện tiếp công dân thường xuyên tại trụ sở Ban Tiếp công dân chủ động trong công tác phối hợp và thực hiện nghiêm túc Kế hoạch này.

2. Văn phòng UBND thị trấn phối hợp chặt chẽ với các đơn vị, đoàn thể có liên quan để triển khai thực hiện tốt Kế hoạch; đồng thời, thường xuyên tổng hợp tình hình tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo báo cáo Chủ tịch UBND thị trấn để chỉ đạo xử lý kịp thời.

Trên đây là Kế hoạch tổ chức tiếp công dân tại Trụ sở Tiếp công dân của UBND thị trấn Đồng Mỹ./.

**Nơi nhận:**

- Ban Tiếp công dân huyện (BC);
- TT ĐU; TT HĐND TT;
- CT, PCT UBND TT;
- MTTQ và các tổ chức đoàn thể;
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Hoàng Văn Thoan**

