

Số: /KH-UBND

Cao Ngạn, ngày tháng 01 năm 2024

**KẾ HOẠCH**  
**Thực hiện công tác Tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo năm 2024**

Thực hiện Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo, Luật phòng chống tham nhũng; Kế hoạch phát triển kinh tế - xã hội năm 2024 của UBND xã Cao Ngạn.

UBND xã Cao Ngạn xây dựng Kế hoạch công tác Tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo năm 2024 với những nội dung sau:

**I. MỤC ĐÍCH - YÊU CẦU.**

**1. Mục đích:**

- Thực hiện nghiêm túc Luật Tiếp công dân; Luật Khiếu nại; Luật Tố cáo, Luật phòng chống tham nhũng và các quy định về thực hiện tiếp công dân trên địa bàn thành phố.

- 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.

- Kiện 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.

- Nhằm tăng cường sự tương tác giữa chính quyền với người dân, xây dựng hình ảnh chính quyền thân thiện, hướng tới người dân, chính quyền phục vụ tổ chức, công dân.

- Tăng cường mối quan hệ giữa nhân dân với lãnh đạo UBND xã, đồng thời nâng cao hiệu lực, hiệu quả trong công tác lãnh đạo điều hành đối với công tác tiếp công dân, giải quyết tranh chấp khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân, tổ chức trên địa bàn xã.

- 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 động 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 tấm gương đạo đức 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.

- Đảm bảo nguyên tắc dân chủ, công khai, tôn trọng và phù hợp với quy định của pháp luật.

- Thực hiện nghiêm túc việc tiếp nhận và giải quyết hồ sơ cho công dân đúng quy định.

- 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 hành chính, 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.**

Tiếp nhận, xử lý, giải quyết và trả lời kết quả đơn thư ý kiến phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của công dân và tổ chức.

Tuyên truyền phổ biến giáo dục pháp luật và Luật khiếu nại, Luật tố cáo, Luật tiếp công dân, Luật phòng chống tham nhũng và các chủ trương chính sách của đảng, pháp luật của nhà nước và các quy định của địa phương.

## **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. 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:***

- Chủ trì, tổ chức tiếp công dân theo đúng quy định của Luật tiếp công dân, Luật khiếu nại, Luật tố cáo, và các văn bản hướng dẫn thi hành. Cụ thể Chủ tịch UBND xã trực tiếp công dân định kỳ ngày thứ năm hàng tuần (bốn ngày trong tháng), chỉ đạo Bộ phận 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 Bộ phận 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 Bộ phận tiếp công dân.

- Tăng cường kiểm tra hoạt động công tác 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 Bộ phận tiếp công dân:***

a) Về tổ chức: UBND xã tổ chức tiếp công dân tại hội trường tầng II 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 thành phố Thái Nguyên.

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

### ***1.3. 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 trong công tác tiếp công dân tham dự việc tiếp công 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.

## **2. Nhiệm vụ cụ thể.**

### ***- Phòng tiếp công dân:***

Phòng tiếp công dân xã được bố trí tại hội trường tầng II UBND xã, đảm bảo 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.

### ***- 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, cán bộ tiếp công dân 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.

### ***- Nhiệm vụ, quyền hạn của cán bộ 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.

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 Bộ phận tiếp công dân 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 chuyên đến.

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.

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.

***- Lịch tiếp công dân:***

Chủ tịch UBND xã trực tiếp tiếp công dân vào ngày thứ 5 hàng tuần tại phòng tiếp công dân.

Cử cán bộ tiếp công dân hàng ngày (trừ ngày nghỉ và ngày lễ)

***- 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 tại Bộ phận để làm tốt nhiệm vụ tiếp dân, giải quyết những vụ việc khiếu nại, tố cáo đồng người phức tạp

Mở sổ 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.

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 của UBND xã Cao Ngạn. UBND xã đề nghị cán bộ, công chức phối hợp với các Đoàn thể chính trị xã hội, các cá nhân, tổ chức có liên quan nghiêm túc thực hiện ./.

***Nơi nhận:***

- UBND TP Thái Nguyên;
- Phòng Nội vụ TP Thái Nguyên;
- Thanh tra TP Thái Nguyên;
- TT Đảng ủy; TT HĐND xã;
- Cán bộ, công chức xã;
- Lưu: VP UBND.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Đoàn Việt Dũng**