

Số: 01 /KH-UBND

Đắk Song, ngày 02 tháng 01 năm 2024

KẾ HOẠCH

**Thực hiện công tác tiếp công dân, xử lý đơn
và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh năm 2024**

*Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015;
Căn cứ Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật tổ chức Chính phủ và
Luật tổ chức Chính quyền địa phương ngày 22 tháng 11 năm 2019;
Căn cứ Luật Tiếp công dân ngày 25 tháng 11 năm 2013;
Căn cứ Luật Khiếu nại ngày 11 tháng 11 năm 2011;
Căn cứ Luật Tố cáo ngày 12 tháng 6 năm 2018;
Căn cứ Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26 tháng 6 năm 2014 của
Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân.*

Ủy ban nhân dân xã Đắk Song ban hành Kế hoạch thực hiện công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh năm 2024, như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Kế hoạch này nhằm đảm bảo sự phối hợp chặt chẽ giữa Văn phòng – Thống kê xã, Văn phòng Đảng ủy, các ban ngành chuyên môn Ủy ban nhân dân xã và các cơ quan, cá nhân có liên quan trong công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Phòng Tiếp công dân xã.

- Phối hợp xử lý kịp thời tình huống các đoàn công dân khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đông người, phức tạp tại Phòng Tiếp công dân xã, góp phần đảm bảo an ninh, trật tự tại địa phương.

2. Yêu cầu

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

- Thực hiện đồng bộ các giải pháp để nâng cao trách nhiệm, hiệu quả công tác tiếp công dân; gắn công tác tiếp công dân với việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan nhà nước nhằm giải quyết kịp thời, dứt điểm các vụ việc khiếu nại, tố cáo ngay từ cơ sở, góp phần ổn định tình hình an ninh chính trị và trật tự an toàn xã hội, bảo vệ lợi ích của Nhà nước, quyền và lợi ích chính đáng của tổ chức và công dân.

II. HOẠT ĐỘNG TIẾP CÔNG DÂN CỦA LÃNH ĐẠO UBND HUYỆN

1. Quy định tiếp công dân

1.1. Tiếp tiếp công dân tại trụ sở Ủy ban nhân dân xã ít nhất 01 (một) ngày trong 01 (một) tuần theo quy định tại khoản 2, mục d điều 15 của Luật Tiếp công dân.

Tiếp công dân theo sự chỉ đạo của cấp trên hoặc theo đề xuất của các chuyên môn tham mưu giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo hoặc theo đề nghị chính đáng của công dân; tiếp công dân để đối thoại trực tiếp trong quá trình giải quyết khiếu nại theo quy định của Luật khiếu nại.

1.2. Tiếp công dân đột xuất theo quy định tại Khoản 3, Điều 18, Luật Tiếp công dân năm 2013 với những trường hợp sau:

- Vụ việc gay gắt, phức tạp, có nhiều người tham gia, liên quan đến trách nhiệm của nhiều cơ quan, tổ chức, đơn vị hoặc ý kiến của các cơ quan, tổ chức, đơn vị còn khác nhau.

- Vụ việc nếu không chỉ đạo, xem xét kịp thời có thể xảy ra hậu quả nghiêm trọng hoặc có thể dẫn đến hủy hoại tài sản của Nhà nước, của tập thể, xâm hại đến tính mạng, tài sản của nhân dân, ảnh hưởng đến an ninh, chính trị, trật tự, an toàn xã hội.

2. Thời gian và địa điểm tiếp công dân

- Phòng tiếp công dân xã là nơi tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với lãnh đạo xã.

- Phòng tiếp công dân xã đặt tại Làng Blà, xã Đăk Song, huyện Kông Chro, tỉnh Gia Lai .

- Lịch tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã được niêm yết tại Phòng tiếp công dân xã, Cổng thông tin điện tử xã.

3. Thành phần tham gia buổi tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện

- Đại diện các công chức chuyên môn: Văn phòng – Thống kê xã, Công an xã, Địa chính xây dựng, Lao động thương binh xã hội, tài chính kế toán, Địa chính nông nghiệp, Tư pháp. Trường hợp vì lý do đột xuất không tham dự được buổi tiếp công dân định kỳ thì phải báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã.

- Trong trường hợp cần thiết, Chủ tịch UBND xã sẽ yêu cầu các cơ quan, ban, ngành xã và mời các tổ chức, cá nhân khác có liên quan tham dự buổi tiếp công dân định kỳ.

- Mời đại diện Ban Thường trực Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam xã tham dự buổi tiếp công dân định kỳ của lãnh đạo Ủy ban nhân dân xã.

4. Quy trình tiếp công dân

- Lãnh đạo Ủy ban nhân dân xã chủ trì, tiếp nhận, xử lý, giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân liên quan đến lĩnh vực hoạt động của cơ quan hành chính Nhà nước.

- Công dân đến Trụ sở tiếp công dân xã được cán bộ, công chức tiếp công dân hướng dẫn đăng ký nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình vào phiếu đăng ký theo mẫu quy định (trừ trường hợp từ chối tiếp công dân theo quy định). Trường hợp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không tự ghi được cán bộ, công chức tiếp công dân có trách nhiệm ghi lại lời nói

của công dân vào phiếu Tiếp công dân, đọc lại cho công dân nghe và đề nghị công dân ký vào Phiếu đăng ký.

- Trên cơ sở nội dung công dân trình bày tại Phiếu đăng ký, cán bộ, công chức làm công tác tiếp công dân phân loại, kiểm tra thông tin hồ sơ và tổng hợp quá trình, kết quả giải quyết của chuyên môn đối với nội dung công dân trình bày.

- Sau khi kiểm tra hồ sơ, các chuyên môn báo cáo lãnh đạo chủ trì về nội dung công dân khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Phiếu tiếp công dân và đề xuất hướng xử lý, trả lời.

- Lãnh đạo chủ trì buổi tiếp công dân xem xét, hội ý và quyết định việc tiếp công dân.

Trực tiếp nghe công dân trình bày về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình.

Trực tiếp hoặc chỉ định chuyên môn tham gia buổi tiếp công dân có ý kiến đối với vụ việc công dân trình bày liên quan đến lĩnh vực quản lý Nhà nước mà công chức đó phụ trách.

5. Từ chối tiếp công dân

- Người trong tình trạng say do dùng chất kích thích, người mắc bệnh tâm thần hoặc một bệnh khác làm mất khả năng nhận thức hoặc khả năng điều khiển hành vi của mình.

- Người có hành vi đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân, người thi hành công vụ hoặc có hành vi khác vi phạm nội quy nơi tiếp công dân.

- Người khiếu nại, tố cáo về vụ việc đã giải quyết đúng chính sách, pháp luật, được cơ quan nhà nước có thẩm quyền kiểm tra, rà soát và đã thông báo chấm dứt giải quyết văn bản nhưng vẫn cố tình khiếu nại, tố cáo kéo dài.

- Người khiếu nại, tố cáo về vụ việc đã được tiếp, giải thích, hướng dẫn hoặc đã có văn bản giao các cơ quan chuyên môn và đang trong thời gian xem xét, xử lý theo quy định.

- Những trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

III. TRÁCH NHIỆM CỦA CÁC CÔNG CHỨC CHUYÊN MÔN

1. Văn phòng – Thống kê xã

- Xây dựng Kế hoạch, Lịch tiếp công dân và chương trình, hồ sơ, tài liệu, các điều kiện cần thiết để phục vụ lãnh đạo Ủy ban nhân dân xã tiếp công dân; cử cán bộ, công chức hướng dẫn đăng ký nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân vào Phiếu đăng ký theo mẫu quy định tại Phòng tiếp công dân xã.

- Đảm bảo điều kiện vật chất cần thiết phục vụ cho công tác tiếp công dân, phối hợp với các ban ngành đảm bảo an ninh, trật tự tại Phòng tiếp công dân xã.

- Tổ chức tốt việc tiếp công dân thường xuyên tại Phòng Tiếp công dân xã; 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 năm 2013, Luật Khiếu nại năm 2011 và Luật Tố cáo năm 2018.

- Triển khai các kết luận, chỉ đạo giao nhiệm vụ của lãnh đạo Ủy ban nhân dân xã đến các cơ quan, ban, ngành có liên quan để tiến hành kiểm tra, xác minh, giải quyết đối với sự việc công dân trình bày tại buổi tiếp công dân định kỳ (nếu có).

- Phối hợp với cơ quan Công an thường xuyên kiểm tra, xây dựng các phương án bảo đảm an ninh, trật tự tại Phòng tiếp công dân xã.

- Phối hợp với ban ngành liên quan tổng hợp, báo cáo tình hình tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trên địa bàn xã.

- Phối hợp chặt chẽ với ban ngành liên quan trong việc tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn thư; chuyển nội dung khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị đến các ban ngành chuyên môn xã để tham mưu giúp Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã giải quyết theo đúng quy định của pháp luật, đồng thời hướng dẫn các tổ chức, cá nhân có đơn khiếu nại, tố cáo không thuộc thẩm quyền của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã đến cơ quan có thẩm quyền để được xem xét, giải quyết.

- Theo dõi, đôn đốc các cơ quan, ban ngành trong công tác tham mưu giải quyết đối với những vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do công chức Tiếp công dân xã chuyển đến hoặc Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã giao.

- 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 Phòng Tiếp công dân xã theo yêu cầu của cấp trên.

2. Các ban, ngành xã

- Cán bộ, công chức được cử tham gia tiếp công dân phải chuẩn bị đầy đủ hồ sơ, tài liệu, nội dung thuộc lĩnh vực quản lý của mình để tham mưu cho lãnh đạo Ủy ban nhân dân xã tiếp công dân có hiệu quả. Tham gia góp ý kiến xử lý đối với sự việc công dân trình bày tại buổi tiếp công dân.

- Phối hợp chặt chẽ với Văn phòng – Thống kê xã trong việc tiếp công dân, cung cấp thông tin, tài liệu có liên quan vụ việc thuộc thẩm quyền, trách nhiệm giải quyết của ngành mình.

- Trường hợp cần thiết, tham gia phối hợp vận động thuyết phục, có biện pháp để công dân trở về địa phương và áp dụng các biện pháp khác để xử lý trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung hoặc vụ việc đông người, phức tạp liên quan đến trách nhiệm giải quyết của ngành mình.

- Kịp thời xem xét, giải quyết các đơn khiếu nại, tố cáo, phản ánh của công dân thuộc thẩm quyền giải quyết của các ban, ngành mình khi nhận được văn bản chuyển đơn hoặc văn bản thông báo về việc kết luận của Thường trực Hội đồng nhân dân, lãnh đạo Ủy ban nhân dân xã theo đúng thời gian, yêu cầu để theo dõi, phục vụ công tác tiếp công dân. Tăng cường công tác đối thoại, hòa giải, tuyên truyền, thuyết phục, giải thích để công dân hiểu, chấp hành nghiêm các quy định pháp luật.

- Thực hiện đầy đủ, nghiêm túc chế độ thông tin báo cáo về công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định tại Thông tư số

03/2013/TT-TTCT ngày 10 tháng 6 năm 2013 của Thanh tra Chính phủ và báo cáo định kỳ, đột xuất theo chỉ đạo của Ủy ban nhân dân xã.

3. Công chức Tư pháp xã

- Xây dựng, ban hành Kế hoạch tuyên truyền, phổ biến pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo trên địa bàn xã.

- Thực hiện tốt công tác hòa giải cơ sở.

4. Công an xã

- 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 Ủy ban nhân dân xã chủ động trong việc sắp xếp kế hoạch tiếp công dân định kỳ, đột xuất. Ngoài ra, phải bố trí lực lượng tham gia bảo đảm an ninh trật tự tại Phòng Tiếp công dân xã (khi có yêu cầu).

- 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 tại Phòng Tiếp công dân xã. Xử lý kịp thời, nghiêm minh theo quy định của pháp luật đối với những người lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo có hành vi vượt quá giới hạn, gây rối trật tự công cộng, vi phạm pháp luật, xâm phạm đến lợi ích của Nhà nước, của tập thể và công dân, ảnh hưởng đến công tác và hoạt động của cơ quan và các đồng chí lãnh đạo xã.

5. Trạm Y tế xã: Có trách nhiệm xây dựng các phương án chủ động bố trí nhân lực và điều kiện cần thiết khác để đảm bảo công tác y tế tại Phòng Tiếp công dân xã.

6. Văn phòng Đảng ủy

- Thực hiện việc tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở Tiếp công dân huyện theo quy định tại khoản 3, khoản 4, Điều 13, Luật Tiếp công dân năm 2013 để tiếp nhận các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về nội dung thuộc trách nhiệm của cơ quan mình theo đúng quy định của pháp luật.

- Phối hợp chặt chẽ với công chức Tiếp công dân xã trong việc tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý đơn thư.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Căn cứ Kế hoạch này, yêu cầu các cơ quan, ban, ngành xã theo chức năng, nhiệm vụ và tình hình thực tế tại xã chủ động xây dựng Kế hoạch và triển khai thực hiện hiệu quả công tác tiếp công dân, giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo năm 2023; định kỳ hàng tháng báo cáo tình hình thực hiện công tác tiếp công dân, xử lý đơn và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh gửi về UBND xã (*qua Văn phòng – Thống kê xã*) để tổng hợp.

Các cơ quan, đơn vị chịu trách nhiệm trước Ủy ban nhân dân huyện về tổ chức thực hiện kế hoạch này.

2. Giao công chức Văn phòng – Thống kê xã theo dõi, kiểm tra, hướng dẫn và đôn đốc thực hiện Kế hoạch này.

Trên đây là Kế hoạch tiếp công dân, xử lý đơn và giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh năm 2024 của Ủy ban nhân dân xã. Đề nghị các

cơ quan, ban ngành, đoàn thể xã theo chức năng, nhiệm vụ và nội dung công việc liên quan tại Kế hoạch này để chỉ đạo, nghiêm túc tổ chức thực hiện./.

Nơi nhận:

- Ủy ban nhân dân huyện;
 - Thanh tra huyện
 - Thường trực Đảng ủy;
 - Thường trực HĐND xã;
 - Văn phòng Đảng ủy;
 - Các ban ngành xã;
 - Cổng Thông tin điện tử xã;
 - Lưu VT-UB.
- } (B/cáo)

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Huỳnh Văn Cư