

Số:8 /KH- UBND

Yang Trung, ngày 8 tháng 01 năm 2019

## KẾ HOẠCH

### Thực hiện công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo năm 2019

Thực hiện Luật tổ chức chính quyền địa phương năm 2015; Luật Tiếp công dân 2013, Luật Khiếu nại 2011, Luật Tố cáo năm 2018; Chỉ thị số 35-CT/TW ngày 26/5/2014 của Bộ Chính trị; Nghị định số 64/NĐ – CP ngày 26/6/2014 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số Điều của Luật Tiếp công dân; Kế hoạch số 01/KH-UBND ngày 03/01/2018 của UBND huyện König Chro.

Ủy ban nhân dân xã Yang Trung xây dựng Kế hoạch thực hiện công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư và giải quyết khiếu nại tố cáo năm 2019 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; Kế hoạch số 01/KH-UBND ngày 03/01/2019 của UBND huyện König Chro.

- 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.

- 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. 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.
- 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 hóa 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. 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, Kế hoạch của UBND huyện. 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).

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

- Về tổ chức: UBND xã tổ chức tiếp công dân tại trụ sở UBND xã; Chọn cử những cán bộ có chuyên môn làm công tác tiếp dân cùng Chủ tịch UBND xã.
- Về hoạt động:  
Việc tiếp dân được thể chế hóa 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 (qua Thanh tra và Tổ tiếp dân huyện).

Tổ tiếp công dân của xã phải đề cao trách nhiệm trong công tác tiếp dân. Tăng cường phối hợp công tác giữa UBND xã, UBND huyện và các cơ quan khác.

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 năm 2013, Luật Khiếu nại năm 2011, Luật tố cáo năm 2018) 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 đai ngộ đối với cán bộ làm công tác tiếp dân**

Bồi 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 đai 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.

#### **3. Quy định về tiếp công dân**

##### **3.1 Trụ sở tiếp công dân**

Bố trí trụ sở tiếp công dân tại 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 đến khiếu nại, tố cáo và trách nhiệm của cán bộ tiếp công dân.

##### *- Chức năng trụ sở tiếp công dân:*

Trụ sở 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.

##### *- Nhiệm vụ của Trụ sở 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.

- *Quyền hạn của Trụ sở 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 trụ sở 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 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.

- *Lịch tiếp công dân:*

Chủ tịch UBND xã trực tiếp tiếp công dân vào ngày thứ 4 hàng tuần tại trụ sở 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 Trụ sở 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.

### **III. PHÂN CÔNG NHIỆM VỤ:**

1. Ông **Đặng Thế Quyền**, Chủ tịch UBND xã, chỉ đạo các bộ phận thực hiện các nhiệm vụ theo kế hoạch.

2. Ông **Đinh Văn Bron**, 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;

3. Bà **Lê Thị Hương**, Công chức tiếp công dân, tham mưu cho Chủ tịch UBND xã xây dựng, triển khai Kế hoạch thực hiện đề án đổi mới công tác tiếp công dân; thành lập, phân công nhiệm vụ cho bộ phận 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.

4. Ông: **Phạm Văn Tuấn**, Trưởng Công an xã: xây dựng kế hoạch, phương án riêng, phối hợp với Chỉ huy BCH Quân sự xã có trách nhiệm bảo vệ an toàn trụ sở tiếp công dân, trong trường hợp cần thiết có thể áp dụng các biện pháp theo thẩm quyền để xử lý những người lợi dụng việc khiếu nại, tố cáo có hành vi vi phạm pháp luật tại trụ sở 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 theo sự phân công của Bộ phận tiếp công dân

5. Ông: **Trần Văn Ban**, Chỉ huy trưởng BCH Quân sự xã:

Xây dựng kế hoạch, phương án riêng, phối hợp với Trưởng Công an xã bảo vệ an toàn cho 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 trụ sở tiếp công dân; tham mưu giúp Chủ tịch UBND xã giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh liên quan đến lĩnh vực Quân sự theo sự phân công của Bộ phận tiếp công dân.

6. Bà: **Đinh Thị Phênh**, Công chức Văn phòng Thống kê:

Tham gia tiếp công dân cùng Chủ tịch UNND xã, 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, nước uống, văn phòng phẩm ... cho Trụ sở tiếp công dân.

7. Bà: **Phan Thị Tuyết**, Công chức Ban 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.

8. Bà: **Lê Thị Hồng**, Công chức Địa chính Xây dựng: tham gia 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.

9. Bà: **Đinh Thị Un**, Công chức Văn hoá 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.

Tăng cường, đẩy mạnh công tác tuyên truyền về các văn bản pháp luật về tiếp công dân khiếu nại, tố cáo (tập trung tuyên truyền Luật tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật tố cáo; Luật đất đai, Xây dựng ....và các quy định của cấp về tiếp công dân và giải quyết 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 2019

#### **10. Uỷ ban MTTQ, Thanh tra nhân dân, các ban, ngành, đoàn thể của xã, các thôn làng:**

Tăng cường công tác tuyên truyền, phổ biến đến đoàn viên, hội viên và nhân dân trên địa bàn phường về các văn bản pháp luật về tiếp công dân khiếu nại, tố cáo như: (Luật tiếp công dân năm 2013; Luật Khiếu nại năm 2011, Luật tố cáo năm 2018 và các quy định các cấp về công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo ).

#### **IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

1. Căn cứ vào Kế hoạch này, yêu cầu trưởng các ban ngành, cán bộ, công chức và Thôn trưởng các thôn làng căn cứ theo chức năng nhiệm vụ chủ động xây dựng kế hoạch và triển khai thực hiện hiệu quả công tác tiếp dân, giải quyết khiếu nại tố cáo năm 2018. Định kỳ hàng tháng báo cáo về UBND huyện (qua Thanh tra huyện).

2. Giao ông Lê Thị Hương, công chức Tư pháp Hộ tịch phối hợp với Ban tiếp công dân xã theo dõi, kiểm tra, hướng dẫn và đôn đốc thực hiện kế hoạch này.

Trên đây là Kế hoạch thực hiện công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư và giải quyết khiếu nại tố cáo năm 2019 của UBND xã Yang Trung. Đề nghị

trưởng các ban ngành, cán bộ, công chức và Thôn trưởng các thôn làng căn cứ theo chức năng nhiệm vụ nghiêm túc thực hiện ./.

**Nơi nhận:**

- UBND huyện;
  - Thanh tra huyện;
  - TT. Đảng uỷ;
  - TT. HĐND xã
  - Ban tiếp công dân xã;
  - Các ban ngành xã;
  - Thôn trưởng các thôn, làng;
  - Lưu: VT – UBND.
- |       |       |
|-------|-------|
| (B/c) | (T/h) |
|-------|-------|

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN**



*Đinh Văn Bron*

