

Số: /KH-UBND

Hưng Nguyên, ngày tháng năm 2025

KẾ HOẠCH
Tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh
trên địa bàn xã năm 2025

Căn cứ Luật tiếp công dân năm 2013;

Căn cứ Luật khiếu nại năm 2011, bổ sung năm 2021;

Căn cứ Luật Tố cáo năm 2018;

Căn cứ Nghị định 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của Chính phủ quy định chi tiết 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 Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân và Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh;

Ủy ban nhân dân xã Hưng Nguyên xây dựng Kế hoạch tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh năm 2025 trên địa bàn xã, cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích:

Nhằm nâng cao hiệu quả công tác tiếp dân, giải quyết kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo trên địa bàn xã, đảm bảo thực hiện đúng theo quy trình, quy định của pháp luật, hạn chế phát sinh các vụ việc kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo đông người, vượt cấp gây ảnh hưởng đến tình hình an ninh chính trị và trật tự an toàn xã hội ở địa phương.

2. Yêu cầu:

Xác định công tác tiếp công dân, giải quyết kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo là nhiệm vụ quan trọng, thường xuyên, tập trung tổ chức thực hiện nghiêm túc, đúng theo quy định của pháp luật. Nội dung tiếp công dân được thực hiện đúng trình tự, thủ tục theo quy định. Gắn việc tiếp công dân với việc giải quyết kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo của tổ chức, công dân kịp thời, dứt điểm các vụ việc mới phát sinh 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 công dân. Rà soát các vụ việc kiến nghị, đề nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo đã được giải quyết nhưng còn bức xúc, kéo dài để báo cáo lên cấp trên giải quyết dứt điểm. Đơn giản hóa thủ tục, tạo điều kiện thuận lợi cho công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định. Bố trí công chức có bản lĩnh chính trị, phẩm chất đạo đức, giỏi về chuyên môn nghiệp vụ làm nhiệm vụ tiếp công dân.

II. NỘI DUNG:

1. Công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật về tiếp công dân

Tiếp tục thực hiện công tác tuyên truyền, phổ biến Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo, các quy định của pháp luật có liên quan đến quyền và lợi ích hợp pháp, chính đáng của công dân và các văn bản hướng dẫn thi hành; triển khai, quán triệt kế hoạch, văn bản chỉ đạo của UBND tỉnh, Thanh tra tỉnh về công tác tiếp dân. Đăng ký, tạo điều kiện cho công chức được phân công làm nhiệm vụ tiếp công dân, xử lý đơn thư của UBND xã được đi tập huấn, nâng cao nghiệp vụ. Phối hợp chặt chẽ với Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam xã và các đoàn thể trong công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật nói chung và Luật tiếp công dân nói riêng.

2. Công tác tiếp công dân của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã

Chủ tịch UBND xã trực tiếp tiếp công dân tại trụ sở Ủy ban nhân dân xã ít nhất 01 ngày trong 01 tuần và thực hiện việc tiếp công dân đột xuất đối với những 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 hoặc những vụ việc nếu không chỉ đạo, xem xét kịp thời có thể gây 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.

Chủ tịch UBND xã tiếp công dân đột xuất thực hiện trong các trường hợp theo quy định tại Khoản 3, Điều 18 Luật Tiếp công dân và theo yêu cầu của Thường trực Đảng ủy, Thường trực Hội đồng nhân dân xã, Lãnh đạo Ủy ban nhân dân xã. Trường hợp Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã không trực tiếp tiếp công dân, thì ủy quyền Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã chủ trì tiếp. Thành phần tham gia tiếp công dân đột xuất do người chủ trì quyết định.

3. Công tác xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh qua tiếp dân

Các đơn, thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân được tiếp nhận trực tiếp tại Phòng tiếp công dân xã (*nhận trực tiếp qua công chức tiếp dân, nhận qua đường bưu điện hoặc do các cơ quan, tổ chức, người có thẩm quyền*

chuyển đến) và được phân loại, xử lý đảm bảo đúng trình tự, thời gian theo quy định pháp luật. Nội dung đơn, thư không thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã thì công chức tiếp công dân hướng dẫn công dân gửi đơn đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo quy định. Công chức tiếp công dân có trách nhiệm tham mưu cho Chủ tịch UBND xã xử lý đơn và giao nhiệm vụ xác minh cho các công chức chuyên môn và các bộ phận liên quan, đồng thời theo dõi, đôn đốc việc xác minh của công chức chuyên môn và các bộ phận liên quan; kịp thời tham mưu Chủ tịch UBND xã giải quyết đúng thẩm quyền, trình tự, thủ tục và thời gian theo quy định của pháp luật.

4. Công tác giải quyết đơn thư, khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền (đơn, thư)

Các công chức chuyên môn được giao nhiệm vụ xác minh nội dung đơn, thư phải kịp thời báo cáo kết quả, tham mưu, đề xuất Chủ tịch UBND xã giải quyết các nội dung trong đơn, thư thuộc thẩm quyền, nhằm hạn chế thấp nhất tình trạng vụ việc kéo dài vượt cấp, gây ảnh hưởng đến tình hình an ninh chính trị, trật tự an toàn xã hội ở địa phương. Phân đầu kết quả giải quyết các đơn thuộc thẩm quyền của Chủ tịch UBND xã trong năm 2025, đảm bảo đạt tỷ lệ 100%.

Thực hiện nghiêm túc các văn bản chỉ đạo của UBND tỉnh, Thanh tra tỉnh về giải quyết khiếu nại, tố cáo. Tổ chức thực hiện dứt điểm theo thẩm quyền các quyết định giải quyết khiếu nại, kết luận giải quyết tố cáo được cấp có thẩm quyền ban hành đã có hiệu lực pháp luật. Đối với các vụ khiếu nại, tố cáo đã được Chủ tịch UBND xã giải quyết đúng chính sách, pháp luật, phù hợp với điều kiện thực tế của địa phương, đảm bảo quyền và lợi ích hợp pháp của người khiếu nại, tố cáo nhưng công dân vẫn còn khiếu nại, với những yêu cầu không phù hợp với quy định của pháp luật thì vận động thuyết phục công dân chấp hành pháp luật, chấm dứt khiếu nại, đồng thời thông báo đến cơ quan, đơn vị có chức năng biết trả lời khi có yêu cầu. Trong trường hợp lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo để gây rối trật tự công cộng hoặc có hành vi vi phạm pháp luật, thì xử lý theo quy định của pháp luật.

Kịp thời báo cáo Thanh tra tỉnh, các Sở, ban, ngành liên quan có thẩm quyền xem xét, cho ý kiến giải quyết đối với các vụ việc đã có ý kiến kết luận nhưng còn trái ngược nhau, không thực hiện được; các vụ việc đã được Chủ tịch UBND xã và các tổ công tác kiểm tra, rà soát nhiều lần để xem xét giải quyết nhưng công dân vẫn còn khiếu nại.

Đối với các vụ việc đã được Chủ tịch UBND xã xem xét, giải quyết nhưng công dân vẫn còn khiếu nại, chưa được kiểm tra, xác minh; nếu phát sinh tình tiết mới, tham mưu đề xuất Chủ tịch UBND xã xem xét, giải quyết khiếu nại đúng

quy định của pháp luật, phù hợp với tình hình thực tế của địa phương, đảm bảo tính khả thi.

Tập trung giải quyết các đơn thư khiếu nại, tố cáo còn tồn đọng và thực hiện dứt điểm không để kéo dài các quyết định khiếu nại tranh chấp đã có hiệu lực pháp luật.

III. PHÂN CÔNG NHIỆM VỤ:

1. Công chức tiếp công dân của xã

Thực hiện nghiêm Luật Tiếp công dân; thường trực tiếp công dân theo quy định; phân tích, giải thích, hướng dẫn công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng theo quy định pháp luật; tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đủ điều kiện chuyển đến các công chức chuyên môn để tham mưu cho Ủy ban nhân dân xã giải quyết đúng theo quy định pháp luật, đồng thời hướng dẫn công dân thực hiện quy trình gửi đơn, thư theo quy định.

Phối hợp với Mặt trận Tổ quốc xã cùng các ngành chức năng tiến hành tổ chức kiểm tra, rà soát kết quả xác minh các đơn khiếu nại, tố cáo do công chức tiếp công dân xã chuyển đến hoặc Chủ tịch UBND xã có ý kiến chỉ đạo để kịp thời tham mưu, đề xuất Chủ tịch UBND xã tiếp công dân định kỳ hoặc đột xuất, đối thoại để giải quyết khiếu nại, tố cáo đúng theo quy định.

Theo dõi đôn đốc các công chức chuyên môn, các bộ phận liên quan trong công tác tham mưu giải quyết đối với những vụ việc khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã giải quyết. Đảm bảo thực hiện đúng quy trình, thời hạn theo quy định của pháp luật, đồng thời thực hiện việc báo cáo công tác tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo để tổng hợp báo cáo theo quy định.

2. Ban tiếp công dân

Ban tiếp công dân xã có trách nhiệm thực hiện tiếp công dân định kỳ, đột xuất theo quy định của pháp luật; tiếp nhận, hướng dẫn, xử lý bước đầu các kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo của công dân trên địa bàn xã theo đúng thẩm quyền và quy định pháp luật.

3. Công chức Văn phòng HĐND-UBND phụ trách công tác tiếp công dân, giải quyết đơn thư

Chủ động xây dựng kế hoạch tuyên truyền, phổ biến pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, các quy định có liên quan đến quyền và lợi ích chính đáng của công dân và các văn bản hướng dẫn thi hành trên địa bàn xã; phối hợp với các ban ngành liên quan thực hiện tốt việc giải quyết các vấn đề liên quan đến khiếu nại, tố cáo.

Theo dõi, kiểm tra hướng dẫn các cơ sở xóm thực hiện tốt công tác hòa giải cơ sở theo quy định của pháp luật.

4. Các phòng chuyên môn

Tham mưu cho UBND xã cung cấp thông tin chuyên môn theo yêu cầu trong việc giải quyết các vấn đề liên quan; phối hợp với công chức tiếp dân tổ chức tiếp công dân và giải quyết khi phát sinh đơn thư liên quan.

Chuẩn bị tài liệu và cơ sở pháp lý liên quan đến báo cáo UBND xã gửi đến cơ quan liên quan để nghiên cứu chuẩn bị nội dung trước khi Chủ tịch UBND xã tiếp công dân, đối thoại giải quyết theo thẩm quyền.

Căn cứ chức năng nhiệm vụ được pháp luật quy định thực hiện việc phối hợp với các ngành chức năng có liên quan tiến hành kiểm tra, xác minh và tham mưu đề xuất Chủ tịch UBND xã giải quyết các vụ việc kiến nghị, phản ánh, khiếu nại tố cáo của công dân có liên quan đảm bảo đúng trình tự, thủ tục theo quy định pháp luật, không để đơn tồn đọng, quá hạn, kéo dài.

5. Công an xã

Phối hợp với Tổ tiếp công dân xã giải quyết kịp thời các vụ việc khiếu nại, tố cáo (KNTC) ngay từ khi mới phát sinh; đồng thời tập trung cao để giải quyết, xử lý dứt điểm các vụ việc KNTC đông người, phức tạp, kéo dài, tồn đọng; không để phát sinh thành điểm nóng về an ninh trật tự.

Chỉ đạo các Tổ nghiệp vụ thực hiện tốt công tác phối hợp trong tiếp công dân; nắm chắc tình hình các điểm tranh chấp, khiếu kiện đông người để tham mưu cho cấp ủy, chính quyền có biện pháp chỉ đạo, giải quyết kịp thời, không để xảy ra “điểm nóng” về an ninh trật tự.

Xử lý nghiêm các đối tượng có hành vi kích động, lôi kéo, xúi giục công dân khiếu kiện trái pháp luật; lợi dụng quyền KNTC để gây mất trật tự công cộng, xúc phạm cán bộ làm công tác tiếp công dân, giải quyết KNTC, chống người thi hành công vụ.

IV. THỜI GIAN, ĐỊA ĐIỂM TIẾP CÔNG DÂN

1. Thời gian

- Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã chủ trì tiếp công dân định kỳ tại Phòng tiếp công dân UBND xã vào ngày thứ tư hàng tuần, nếu trùng vào ngày nghỉ, ngày Lễ, Tết hoặc do bận công việc đột xuất thì tổ chức tiếp vào ngày gần nhất. Trường hợp không tiếp được những ngày trên, Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã ủy quyền cho Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã tiếp. Thành phần tham gia tiếp công dân định kỳ gồm Lãnh đạo UBND xã, cán bộ chuyên môn có liên quan đến nội dung vụ việc.

- Công chức Văn phòng HĐND-UBND xã được phân công có trách nhiệm

làm đầu mối liên hệ, thông báo mời, phối hợp với cán bộ, công chức, các cơ quan, đơn vị tham gia tiếp công dân; làm thư ký, ban hành thông báo ý kiến kết luận của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã; theo dõi, đôn đốc, báo cáo kết quả thực hiện kết luận cho Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã.

+ Buổi sáng từ 7 giờ 30 phút đến 12 giờ.

+ Buổi chiều từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ

2. Địa điểm: Phòng tiếp dân thuộc trụ sở UBND xã Hưng Nguyên.

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN:

Căn cứ kế hoạch, yêu cầu, chức năng, nhiệm vụ và tình hình thực tế ở địa phương, chủ động xây dựng kế hoạch và triển khai thực hiện đạt hiệu quả công tác tiếp dân, giải quyết đơn thư kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo năm 2025; định kỳ báo cáo tình hình thực hiện công tác tiếp dân, giải quyết đơn thư về Thanh tra tỉnh.

Giao công chức tiếp dân theo dõi, kiểm tra, hướng dẫn và đôn đốc việc thực hiện kế hoạch này; kịp thời báo cáo đề xuất hướng xử lý những vấn đề phát sinh trong quá trình thực hiện kế hoạch. Yêu cầu các ban ngành, công chức chuyên môn tổ chức nghiêm túc thực hiện kế hoạch này./.

Nơi nhận:

- Thanh tra tỉnh Nghệ An (b/c);
- Thường trực Đảng ủy (B/c);
- Thường trực HĐND xã;
- Chủ tịch, các PCT UBND xã;
- Các ban, ngành, đoàn thể cấp xã;
- Các phòng chuyên môn;
- TT DV hành chính công xã;
- Công an xã;
- Lưu: VT, TD.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Hoàng Anh Tiến