

Số: /KH-UBND

Lộc Bình, ngày tháng 01 năm 2024

## KẾ HOẠCH

### Thực hiện nhiệm vụ trọng tâm trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân năm 2024

Thực hiện Văn bản số 3464-CV/HU, ngày 10/01/2024 của Huyện ủy Lộc Bình về giao xây dựng kế hoạch thực hiện nhiệm vụ trọng tâm của huyện và tổ chức thực hiện các nhiệm vụ trọng tâm của các chi, đảng bộ năm 2024; UBND huyện xây dựng kế hoạch thực hiện nhiệm vụ trọng tâm: "Nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác tiếp công dân, giải quyết kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo của công dân; phấn đấu tỷ lệ giải quyết khiếu nại, tố cáo đạt từ 90% trở lên; kịp thời tham mưu, tổ chức thực hiện nghiêm túc các quyết định giải quyết khiếu nại, xử lý tố cáo đã có hiệu lực pháp luật, phấn đấu đạt trên 90%", với nội dung như sau:

## I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

### 1. Mục đích

- Tạo sự chuyên biến mạnh mẽ, nâng cao năng lực, chất lượng trong công tác tiếp công dân giải quyết kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo của công dân; tuyên truyền, vận động, giải thích cho công dân hiểu, chấp hành đúng pháp luật trong thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo; chấm dứt việc khiếu nại, tố cáo đối với các vụ việc đã được giải quyết đúng quy định của pháp luật nhằm từng bước giảm thiểu và hạn chế tình trạng công dân khiếu kiện kéo dài, đông người, vượt cấp, các vụ việc có tính chất phức tạp, góp phần giữ vững ổn định an ninh chính trị, trật tự an toàn xã hội, đáp ứng nhiệm vụ phát triển kinh tế xã hội, an ninh quốc phòng trên địa bàn.

- Phát huy sức mạnh của cả hệ thống chính trị, tiếp tục chấn chỉnh và tăng cường trách nhiệm của Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị trong quản lý nhà nước về tiếp công dân, giải quyết kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo.

### 2. Yêu cầu

- Công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân phải bám sát quy định của pháp luật và chỉ đạo của cấp trên.

- Kiểm tra, rà soát, giải quyết các vụ việc tồn đọng và thực hiện các biện pháp chấn chỉnh và tăng cường trách nhiệm trong công tác tiếp công dân, giải quyết đơn thư, khiếu nại, tố cáo là nhiệm vụ thường xuyên, liên tục của Thủ trưởng các cấp, các ngành trên địa bàn.

- Xác định rõ trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị trong việc thực hiện các nhiệm vụ; đồng thời đảm bảo sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan trong

công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân; có biện pháp tuyên truyền, vận động, thuyết phục công dân chấp hành đúng các Quyết định, Kết luận giải quyết khiếu nại, tố cáo đã có hiệu lực thi hành; kịp thời xử lý các vụ việc công dân khiếu kiện đông người, tránh để phát sinh thành điểm nóng tạo áp lực cho các cấp, các ngành liên quan.

- Gắn trách nhiệm của Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị trong giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân với việc đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ để bình xét thi đua khen thưởng hàng năm.

## **II. NỘI DUNG**

### **1. Công tác tiếp công dân**

#### ***1.1. Tổ chức tiếp công dân***

- Tiếp tục triển khai thực hiện nghiêm túc Luật Tiếp công dân năm 2013; Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của Chính phủ về hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân; Thông tư 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân và các văn bản hướng dẫn thi hành; Chỉ thị số 35/CT/TW ngày 26/5/2014 của Bộ Chính trị về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo; Quyết định số 1656/QĐ-UBND ngày 21/10/2014 của Chủ tịch UBND tỉnh Lạng Sơn về việc quy định tiếp công dân của các cơ quan trực thuộc Sở, Ban, Ngành của tỉnh và các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố; Bố trí địa điểm tiếp công dân, thực hiện việc tiếp công dân thường xuyên, đột xuất tại Trụ sở tiếp công dân, địa điểm tiếp công dân theo quy định; xây dựng đầy đủ các Nội quy, Quy chế, lịch tiếp công dân định kỳ; Tổng hợp tình hình, kết quả công tác tiếp công dân thuộc phạm vi trách nhiệm, theo dõi, nắm bắt và báo cáo UBND huyện qua Ban Tiếp công dân huyện về tình hình, diễn biến của các vụ việc tập chung khiếu kiện đông người có nguy cơ tạo thành điểm nóng trên địa bàn.

Giao Ban Tiếp công dân huyện thực hiện tiếp công dân thường xuyên và tham mưu cho Chủ tịch UBND huyện tiếp công dân định kỳ; các cơ quan tổ chức tiếp công dân theo Quyết định số 1656/QĐ-UBND ngày 21/10/2014 của Chủ tịch UBND tỉnh Lạng Sơn; UBND các xã, thị trấn thực hiện tiếp công dân theo quy định.

Giao Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có tên trong danh sách theo Quyết định số 1073/QĐ-UBND ngày 09/03/2014 của UBND huyện về việc ban hành Quy chế phối hợp giữa các cơ quan tham gia tiếp công dân tại Trụ sở Tiếp công dân của huyện tham gia đầy đủ các buổi tiếp công dân định kỳ và đột xuất của Chủ tịch UBND huyện; tăng cường tham gia ý kiến trong việc đối thoại, hòa giải, tuyên truyền, thuyết phục, giải thích để công dân hiểu, chấp hành nghiêm các quy định pháp luật.

Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn, Chủ tịch UBND các xã, thị trấn thực hiện chi trả chế độ bồi dưỡng đối với cán bộ, công chức được giao nhiệm

vụ tiếp công dân và xử lý đơn thư tại cơ quan mình, cấp mình theo quy định tại Quyết định số 23/2017/QĐ-UBND ngày 21/8/2017 của UBND tỉnh Lạng Sơn.

- Thời gian thực hiện các nội dung trên: Thường xuyên trong năm.

### **1.2. Phân loại, xử lý đơn**

- Phân loại, xử lý đối với các đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh gửi đến UBND huyện thông qua công tác tiếp công dân, qua đường Bưu điện hoặc do các cơ quan, tổ chức, người có thẩm quyền chuyển đến: Yêu cầu việc phân loại, xử lý đơn thư cần được nghiên cứu kỹ lưỡng, căn cứ vào chức năng, nhiệm vụ, lĩnh vực phụ trách của các cơ quan được giao giải quyết, đảm bảo xử lý chính xác, tránh chồng chéo, trùng lặp, đảm bảo đúng thời gian theo quy định. Đặc biệt quan tâm việc theo dõi, thống kê đầy đủ các vụ việc do UBND tỉnh, Huyện ủy, HĐND huyện, UBMTTQ huyện chuyển đến; tổng hợp tình hình, kết quả công tác tiếp công dân, xử lý, giải quyết đơn thư báo cáo UBND huyện trước ngày mùng **10** hàng tháng (*qua thanh tra huyện*) để tổng hợp báo cáo UBND tỉnh theo yêu cầu.

Giao Ban Tiếp công dân huyện thực hiện.

- Phân loại, xử lý đối với các đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh gửi đến các cơ quan, đơn vị, UBND các xã, thị trấn: Yêu cầu thực hiện tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị của công dân theo thẩm quyền, lĩnh vực phụ trách; những đơn thuộc thẩm quyền giải quyết cần khẩn trương giao cán bộ, công chức chuyên môn kiểm tra, xem xét trong thời hạn quy định; những đơn không thuộc thẩm quyền giải quyết phải có hướng dẫn, giải thích cho công dân đến các cơ quan có thẩm quyền để được xem xét, giải quyết, đồng thời có văn bản thông báo cho Ban Tiếp công dân huyện để theo dõi, tổng hợp kết quả phân loại, xử lý.

Giao Thủ trưởng các cơ chuyên môn, Chủ tịch UBND các xã, thị trấn thực hiện.

- Thời gian thực hiện các nội dung trên: Thường xuyên trong năm.

## **2. Công tác giải quyết các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân**

### **2.1. Xây dựng và tổ chức thực hiện kế hoạch giải quyết các vụ việc thuộc thẩm quyền**

- Kiểm tra, rà soát, lập danh mục các vụ việc khiếu nại, tố cáo, tranh chấp đất đai, phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền của mình đã phát sinh nhưng chưa được xem xét, giải quyết, trên cơ sở đó lập kế hoạch chi tiết để tập trung chỉ đạo giải quyết dứt điểm (*Kế hoạch giải quyết phải thể hiện rõ về họ, tên công dân; đánh giá nguyên nhân, diễn biến phát sinh đơn; các khó khăn, vướng mắc, dự kiến phương hướng, thời hạn, giải quyết*). Trong đó lưu ý ưu tiên tham mưu giải quyết trước đối với các vụ việc tồn đọng từ 03 tháng trở lên; vụ việc có đông người tham gia; vụ việc do cấp trên chuyển đến.

- Trong quá trình giải quyết các vụ việc thuộc thẩm quyền, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, Chủ tịch UBND các xã, thị trấn cần chú trọng công tác tuyên truyền, giải thích, tăng cường đối thoại gặp gỡ trực tiếp đối với công dân; Trường hợp có khó khăn, vướng mắc phải kịp thời tham vấn ý kiến các cơ quan liên quan hoặc báo cáo, đề xuất Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện xem xét, xử lý theo quy định.

- Nghiêm túc thực hiện chế độ thông tin, báo cáo về công tác tiếp công dân, giải quyết đơn thư theo Thông tư số 02/2021/TT-TTCP ngày 22/3/2021 của Thanh tra Chính phủ về quy định chế độ báo cáo công tác thanh tra, tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo và phòng, chống tham nhũng.

- Giao Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, Chủ tịch UBND các xã, thị trấn xây dựng kế hoạch và tổ chức thực hiện, báo cáo kết quả về UBND huyện (*qua Thanh tra huyện*) để theo dõi, giám sát việc tổ chức thực hiện.

- Thời gian thực hiện: Xây dựng Kế hoạch thực hiện trước ngày 15/02/2024, đồng thời chấp hành chế độ báo cáo định kỳ về công tác tiếp công dân, giải quyết đơn thư theo Thông tư số 02/2021/TT-TTCP ngày 22/3/2021 của Thanh tra Chính phủ.

## **2.2. Đối với công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo**

- Tập trung chỉ đạo các cấp, ngành, đơn vị coi trọng công tác tiếp công dân, giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo đảm bảo đúng trình tự, thủ tục theo quy định. Nắm chắc tình hình khiếu nại, tố cáo xảy ra trên địa bàn; tăng cường đối thoại trong giải quyết khiếu nại, tố cáo; khắc phục và hạn chế tối đa các quyết định giải quyết khiếu nại bị chỉnh sửa hoặc thu hồi, hủy bỏ; rà soát các vụ việc khiếu nại, tố cáo, nhất là các vụ việc liên quan đến các lĩnh vực như: đất đai, xây dựng, giải phóng mặt bằng, chính sách xã hội... để tập trung giải quyết dứt điểm, không để khiếu kiện vượt cấp, phát sinh thành “điểm nóng”.

- Tăng cường sự phối hợp giữa các cơ quan, đơn vị trong việc giải quyết khiếu nại, tố cáo; các cơ quan, đơn vị thường xuyên trao đổi, cung cấp thông tin, tài liệu khi có yêu cầu của cơ quan chủ trì và chịu trách nhiệm về sự chính xác của các thông tin, tài liệu cung cấp; cử cán bộ, công chức có năng lực công tác, am hiểu các chính sách, pháp luật có liên quan tham gia xử lý, giải quyết các vụ việc cụ thể; đồng thời kiểm tra việc thực hiện nhiệm vụ của cán bộ, công chức được phân công phối hợp, kịp thời giải quyết những vướng mắc phát sinh; Phần đầu tỷ lệ giải quyết khiếu nại, tố cáo đạt từ 90% trở lên và kịp thời tham mưu, tổ chức thực hiện nghiêm túc các quyết định giải quyết khiếu nại, xử lý tố cáo đã có hiệu lực pháp luật đạt trên 90%.

- Giao Thanh tra huyện chủ trì phối hợp với các cơ quan chuyên môn; Chủ tịch UBND các xã, thị trấn tổ chức thực hiện.

- Thời gian thực hiện: Thường xuyên trong năm.

### **2.3. Đối với việc giải quyết đơn kiến nghị, phản ánh của công dân**

- Chỉ đạo, đôn đốc, kiểm tra việc tiếp nhận, giải quyết các kiến nghị, phản ánh của các tổ chức, cá nhân kịp thời, bảo đảm đúng trình tự thủ tục quy định và đạt chất lượng cao. Tập trung giải quyết các đơn kiến nghị, phản ánh tồn đọng, đơn có nội dung phức tạp liên quan đến các lĩnh vực: đất đai, xây dựng, giải phóng mặt bằng, giải quyết chế độ chính sách... đáp ứng nguyện vọng chính đáng của quần chúng nhân dân, giúp người dân hiểu, tuân thủ quy định pháp luật. Thực hiện tốt việc công khai kết quả giải quyết phản ánh, kiến nghị.

- Thanh tra, kiểm tra trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan, đơn vị trong việc tiếp công dân, tiếp nhận và giải quyết kiến nghị, phản ánh của tổ chức, công dân; kịp thời chấn chỉnh những hành vi vi phạm trong việc giải quyết kiến nghị, phản ánh. Tăng cường sự phối hợp giữa các cơ quan trong việc giải quyết kiến nghị, phản ánh của công dân.

- Giao Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, Chủ tịch UBND các xã, thị trấn tổ chức thực hiện.

- Thời gian thực hiện: Thường xuyên trong năm.

### **3. Tăng cường công tác đối thoại, thuyết phục công dân trong việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

- Tăng cường tổ chức đối thoại với công dân để lắng nghe những ý kiến, kiến nghị, nguyện vọng của công dân, tìm hiểu kỹ nguyên nhân phát sinh, khó khăn, vướng mắc, từ đó có phương án, định hướng giải quyết vụ việc bảo đảm có lý, có tình, đúng quy định của pháp luật.

- Thực hiện đúng các quy định về đối thoại, xây dựng kế hoạch đối thoại cụ thể, trong đó cần xác định rõ các nội dung: mục đích, yêu cầu; nội dung chính của cuộc đối thoại; chủ thể và đối tượng tham gia đối thoại; thời gian, địa điểm; phân công trách nhiệm chuẩn bị cho các tổ chức, cá nhân có trách nhiệm để cuộc đối thoại đạt được hiệu quả tốt nhất. Tăng cường trách nhiệm của cán bộ chủ chốt, cán bộ dân cử các cấp trong việc tiếp xúc, đối thoại trực tiếp với nhân dân nhằm giải quyết những bức xúc trong dân.

- Giao Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, Chủ tịch UBND các xã, thị trấn tổ chức thực hiện.

- Thời gian thực hiện: Khi phát sinh các vụ việc.

### **4. Thực hiện các biện pháp phòng ngừa phát sinh khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân**

Nhằm giảm bớt các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị của công dân phát sinh trên địa bàn, UBND huyện yêu cầu các cơ quan, đơn vị, UBND các xã, thị trấn thực hiện tốt một số nội dung như sau:

- *Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị:*

+ Tham mưu cho UBND huyện tăng cường công tác kiểm tra nội bộ theo ngành lĩnh vực phụ trách nhằm phát hiện các khiếm khuyết, bất cập về cơ chế, chính sách hoặc quy định pháp luật không phù hợp, chủ động tham mưu, đề xuất Ủy ban nhân dân huyện xử lý theo thẩm quyền; Tăng cường công tác tuyên truyền phổ biến giáo dục pháp luật.

+ Thực hiện công khai, đầy đủ quy trình, thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền, trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị trong giải quyết công việc cho công dân, tổ chức, doanh nghiệp, nhất là các công việc liên quan đến cấp giấy phép, giấy chứng nhận...; thường xuyên kiểm tra việc thực hiện nhiệm vụ công vụ đối với các cơ quan, đơn vị trực thuộc được giao giải quyết các thủ tục hành chính liên quan đến người dân, doanh nghiệp để kịp thời chấn chỉnh các sai sót, vi phạm nhằm hạn chế phát sinh khiếu nại, tố cáo, phòng ngừa các hành vi tiêu cực, tham nhũng.

+ Tham mưu cho Chủ tịch UBND huyện thực hiện đầy đủ các kết luận, quyết định giải quyết khiếu nại, tố cáo đã có hiệu lực thi hành, các kết luận thanh tra của cấp có thẩm quyền liên quan đến lĩnh vực ngành phụ trách và các kiến nghị của kiểm toán Nhà nước.

*- Chủ tịch UBND xã, thị trấn:*

+ Niêm yết công khai và thực hiện nghiêm các thủ tục hành chính liên quan đến giải quyết công việc của người dân và doanh nghiệp, thường xuyên kiểm tra theo dõi việc triển khai thực hiện các chính sách xã hội của các Trưởng thôn, Trưởng khu... để đảm bảo thực hiện đúng quy định, tránh lạm quyền; kịp thời xác minh, xử lý khi có dấu hiệu vi phạm chính sách, pháp luật trong cấp phát cho các đối tượng được hưởng chế độ, chính sách.

+ Thành lập và thường xuyên rà soát củng cố, kiện toàn đầy đủ, tạo điều kiện cho các Tổ hòa giải ở cơ sở tăng cường hoạt động hòa giải các tranh chấp, mâu thuẫn nội bộ trong nhân dân; thực hiện chế độ, hỗ trợ, động viên khen thưởng kịp thời các hòa giải viên tích cực, hiệu quả.

### **III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

**1.** Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, Chủ tịch UBND các xã, thị trấn có trách nhiệm tổ chức triển khai thực hiện đầy đủ các nội dung được giao tại kế hoạch này.

**2.** Thanh tra huyện tham mưu cho Chủ tịch UBND huyện theo dõi, đôn đốc các cơ quan, đơn vị nghiêm túc triển khai thực hiện kế hoạch; tham mưu cho Chủ tịch UBND huyện xây dựng báo cáo kết quả thực hiện các nhiệm vụ trọng tâm trong công tác nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác tiếp công dân, giải quyết các kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo của công dân gửi cấp trên theo thời hạn yêu cầu.

**3.** Ban Tiếp công dân huyện tham mưu cho Chủ tịch UBND huyện tổ chức tiếp công dân theo quy định; theo dõi, đôn đốc việc giải quyết việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của các cơ quan, đơn vị.

4. Phòng Tài chính – Kế hoạch có trách nhiệm tham mưu cho Chủ tịch UBND huyện bảo đảm các khoản kinh phí khác để tổ chức thực hiện kế hoạch này, hướng dẫn các cơ quan, đơn vị, UBND các xã, thị trấn trên địa bàn lập dự toán kinh phí chi trả chế độ bồi dưỡng đối với cán bộ, công chức trực tiếp làm công tác tiếp công dân hoặc làm nhiệm vụ phục vụ công tác tiếp công dân theo quy định.

Trên đây là Kế hoạch thực hiện nhiệm vụ trọng tâm trong công tác tiếp công dân, giải quyết kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo của công dân. Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện yêu cầu Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị; Chủ tịch UBND các xã, thị trấn nghiêm túc thực hiện./.

***Nơi nhận:***

- Thanh tra tỉnh (B/c);
- TT Huyện ủy;
- TT HĐND huyện;
- CT, PCT UBND huyện;
- Các cơ quan, đơn vị thuộc UBND huyện;
- UBND các xã, thị trấn;
- C, PCVP HĐND&UBND huyện;
- Lưu: VT, VP.

**CHỦ TỊCH**

**Hoàng Văn Chiều**