

Số: /KH-UBND

Nhân Hòa, ngày tháng 5 năm 2026

KẾ HOẠCH

Triển khai thực hiện Chỉ thị số 07-CT/TU ngày 10/02/2026 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy và Kế hoạch số 141-KH-UBND ngày 29/4/2026 UBND tỉnh về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

Thực hiện Kế hoạch số 141/KH-UBND ngày 29/4/2026 của UBND tỉnh Bắc Ninh về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

UBND phường Nhân Hòa xây dựng Kế hoạch thực hiện như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Quán triệt, triển khai nghiêm túc Chỉ thị của Ban Thường vụ Tỉnh ủy; nâng cao nhận thức, trách nhiệm của cán bộ, công chức trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước và trách nhiệm của UBND phường, nhất là trách nhiệm người đứng đầu trong công tác tiếp công dân, đối thoại, giải quyết khiếu nại, tố cáo; bảo đảm quyền, lợi ích hợp pháp, chính đáng của công dân theo quy định pháp luật.

Chủ động phòng ngừa, hạn chế phát sinh khiếu kiện đông người, vượt cấp, kéo dài; kịp thời giải quyết dứt điểm các vụ việc ngay từ cơ sở, không để hình thành “điểm nóng” về an ninh trật tự trên địa bàn.

Góp phần giữ vững ổn định chính trị, trật tự an toàn xã hội; tạo môi trường thuận lợi phục vụ phát triển kinh tế - xã hội của địa phương và tổ chức thành công các sự kiện chính trị quan trọng.

2. Chủ tịch UBND phường thực hiện nghiêm việc tiếp công dân, giải quyết dứt điểm ngay những đơn thư mới phát sinh, đồng thời tập trung cao giải quyết các vụ việc khiếu nại, tố cáo tồn đọng, phức tạp kéo dài trên địa bàn. Phát huy vai trò, trách nhiệm người đứng đầu cấp ủy, chính quyền các cấp, MTTQ và các tổ chức chính trị - xã hội, các cơ quan, đơn vị thuộc UBND phường đảm bảo phù hợp với tình hình, chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn theo quy định.

Quá trình tổ chức thực hiện phải có sự phối hợp chặt chẽ giữa các cấp ủy, các cơ quan, đơn vị gắn với việc tăng cường công tác kiểm tra, giám sát, kiểm điểm, đánh giá đảm bảo việc triển khai đúng yêu cầu, tiến độ đã được đề

II. NHIỆM VỤ VÀ GIẢI PHÁP

1. Tăng cường sự lãnh đạo, chỉ đạo của cả hệ thống chính trị đối với công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo

Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị thuộc UBND phường triển khai, quán triệt, thực hiện nghiêm túc Chỉ thị số 07-CT/TU, Kế hoạch số 141/KH-UBND của UBND tỉnh và các chủ trương của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, gắn với thực hiện tốt các quy định của pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, bảo đảm an ninh, trật tự phục vụ các sự kiện quan trọng của đất nước và địa phương; thường xuyên đánh giá, kiểm điểm công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo tại các hội nghị giao ban thường kỳ, đột xuất của cơ quan, đơn vị; lấy hiệu quả, chất lượng công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo làm tiêu chí đánh giá năng lực, kết quả công tác, xếp loại đối với cán bộ.

2. Nâng cao trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan, đơn vị trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo

Chủ tịch UBND phường thực hiện nghiêm túc việc tiếp công dân định kỳ và tiếp công dân đột xuất theo quy định của Luật Tiếp công dân; trực tiếp chỉ đạo giải quyết các vụ việc khiếu nại, tố cáo phức tạp, kéo dài, vụ việc có nguy cơ phát sinh khiếu kiện đông người.

Tăng cường đối thoại với công dân trong quá trình giải quyết khiếu nại, tố cáo nhằm làm rõ nội dung, tháo gỡ vướng mắc, tạo sự đồng thuận của công dân.

Gắn trách nhiệm của người đứng đầu các phòng, ban chuyên môn, cán bộ, công chức được giao nhiệm vụ trong việc tham mưu, giải quyết đơn thư; kịp thời kiểm điểm trách nhiệm đối với các trường hợp chậm trễ, né tránh hoặc giải quyết không đúng quy định.

Nắm chắc và dự báo đúng tình hình khiếu nại, tố cáo của công dân trên địa bàn, lĩnh vực; tăng cường kiểm tra, rà soát, phân loại, xem xét, giải quyết các vụ việc tồn đọng, quá thời hạn; thực hiện việc tiếp nhận và xử lý đơn kịp thời, đúng quy định; tập trung giải quyết dứt điểm nội dung các vụ việc mới phát sinh theo thẩm quyền, bảo đảm đúng trình tự, thủ tục, nhất là các vụ việc đông người, phức tạp, dư luận xã hội quan tâm; quá trình giải quyết vụ việc phải xem xét, làm rõ nội dung, nguyên nhân phát sinh đơn thư và có phương án giải quyết thấu tình, đạt lý, không để vụ việc từ đơn giản thành phức tạp và có nguy cơ hình thành “điểm nóng” về khiếu kiện; thường xuyên rà soát, giải quyết các vụ việc công dân khiếu nại, tố cáo kéo dài, vượt cấp lên Trung ương, cấp tỉnh; công khai kết quả rà soát, giải quyết theo quy định của pháp luật.

Thực hiện nghiêm túc quyết định giải quyết khiếu nại, kết luận nội dung tố cáo; các văn bản giải quyết, trả lời kiến nghị, phản ánh của cơ quan có thẩm quyền.

Xử lý nghiêm hành vi vi phạm trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, nhất là các hành vi thiếu trách nhiệm, đùn đẩy, né tránh, kéo dài việc giải quyết hoặc để phát sinh vụ việc khiếu nại, tố cáo kéo dài, vượt cấp do nguyên nhân chủ quan; chuyển ngay các vụ việc có dấu hiệu vi phạm sang cơ quan điều tra.

3 Thường xuyên quan tâm, đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số để thực hiện hiệu quả công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

Đào tạo, bồi dưỡng, nâng cao năng lực đội ngũ cán bộ, công chức làm công tác tiếp công dân, xử lý đơn và tham mưu giải quyết khiếu nại, tố cáo Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị phân công cán bộ làm công tác tiếp công dân, xử lý đơn và tham mưu giải quyết khiếu nại, tố cáo phải có phẩm chất đạo đức tốt, tinh thông nghiệp vụ, có khả năng hướng dẫn, giải thích, thuyết phục để công dân hiểu và chấp hành đúng pháp luật. Thực hiện nghiêm việc chế độ, chính sách theo quy định đối với cán bộ được phân công tiếp công dân, đề xuất khen thưởng kịp thời đối với cán bộ, công chức, viên chức có thành tích xuất sắc trong thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân, xử lý đơn và tham mưu giải quyết khiếu nại, tố cáo.

Thường xuyên quan tâm đào tạo, bồi dưỡng nghiệp vụ, kỹ năng cho đội ngũ cán bộ làm công tác tiếp công dân, xử lý đơn và tham mưu giải quyết khiếu nại, tố cáo tại đơn vị mình.

4. Tăng cường quản lý nhà nước, công khai minh bạch

Thực hiện công khai, minh bạch trong quản lý nhà nước, nhất là các lĩnh vực dễ phát sinh khiếu kiện như quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất, quản lý trật tự xây dựng, các chính sách an sinh xã hội và thủ tục hành chính.

Tăng cường cải cách hành chính, nâng cao chất lượng phục vụ Nhân dân; tiếp nhận và xử lý kịp thời các phản ánh, kiến nghị của người dân thông qua Cổng dịch vụ công và các kênh tiếp nhận thông tin khác.

Gắn công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo với việc thực hiện quy chế dân chủ ở cơ sở; phát huy quyền giám sát của Nhân dân đối với hoạt động của chính quyền địa phương.

5. Chủ động phòng ngừa và xử lý các vụ việc phức tạp, đông người

Tăng cường nắm bắt tình hình địa bàn, kịp thời phát hiện và dự báo các vụ việc có nguy cơ phát sinh khiếu kiện phức tạp, đông người để chủ động giải quyết ngay từ cơ sở.

Khi phát sinh tình huống công dân tập trung đông người, khiếu kiện vượt cấp tại các cơ quan cấp trên, Chủ tịch UBND phường chủ động phối hợp với các cơ quan chức năng kịp thời vận động, đưa công dân trở về địa phương để giải quyết theo đúng quy định.

Phối hợp chặt chẽ với Công an phường và các lực lượng liên quan trong việc bảo đảm an ninh trật tự; xử lý nghiêm các hành vi lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo để gây rối trật tự công cộng theo quy định của pháp luật.

6. Tăng cường công tác kiểm tra, giám sát

Thường xuyên tổ chức kiểm tra, giám sát việc thực hiện công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo tại các phòng, ban chuyên môn và các tổ dân phố.

Lấy kết quả thực hiện công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo làm tiêu chí đánh giá, xếp loại mức độ hoàn thành nhiệm vụ của cán bộ, công chức hằng năm.

Kịp thời biểu dương, khen thưởng các tập thể, cá nhân thực hiện tốt; đồng thời xử lý nghiêm các trường hợp vi phạm, thiếu trách nhiệm trong quá trình thực hiện nhiệm vụ.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Văn phòng HĐND và UBND phường

Là cơ quan đầu mối tham mưu UBND phường tổ chức triển khai thực hiện Kế hoạch; theo dõi, đôn đốc các phòng, ban chuyên môn, các tổ dân phố thực hiện các nhiệm vụ được giao.

Tham mưu tổ chức tiếp công dân định kỳ, tổng hợp tình hình tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; định kỳ tổng hợp báo cáo UBND phường và cơ quan cấp trên theo quy định.

2. Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND phường

Theo chức năng, nhiệm vụ được giao chủ động tham mưu UBND phường giải quyết kịp thời các vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc lĩnh vực phụ trách.

Phối hợp chặt chẽ với Văn phòng HĐND và UBND phường trong việc tiếp nhận, xử lý, giải quyết đơn thư của công dân; thực hiện nghiêm các quy định về thời hạn giải quyết.

3. Công an phường

Phối hợp với Văn phòng HĐND và UBND, các Tổ trưởng tổ dân phố trong việc nắm tình hình an ninh trật tự liên quan đến khiếu nại, tố cáo; kịp thời tham mưu xử lý các vụ việc phức tạp, đông người, bảo đảm an ninh trật tự trên địa bàn.

4. Các tổ dân phố

Tăng cường công tác tuyên truyền, vận động Nhân dân chấp hành pháp luật; kịp thời nắm bắt, phản ánh các kiến nghị của Nhân dân đến UBND phường.

Phối hợp với các tổ hòa giải ở cơ sở để giải quyết các mâu thuẫn, tranh chấp ngay từ khi mới phát sinh, hạn chế phát sinh khiếu kiện.

5. Chế độ báo cáo

UBND phường thực hiện chế độ báo cáo định kỳ 3, 6, 9 và hằng năm gửi cơ quan cấp trên theo quy định./.

Nơi nhận:

- TT Đảng ủy, HĐND phường; (b/c);
- Chủ tịch, các PCT UBND phường;
- Văn phòng Đảng ủy;
- Các cơ quan đơn vị thuộc UBND phường (t/h);
- Các tổ dân phố;
- Công TTĐT phường;
- Lưu: VT, LĐVP, CV.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH

Nguyễn Thành Trung

