

Số: /KH-UBND

Nhân Hòa, ngày tháng 3 năm 2026

KẾ HOẠCH

Thực hiện Chỉ thị của Ban Thường vụ Tỉnh ủy 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

Căn cứ Luật Tiếp công dân năm 2013;

Căn cứ Luật Khiếu nại năm 2011;

Căn cứ Luật Tố cáo năm 2018;

Căn cứ Chỉ thị số 07-CT/TU ngày 10/02/2026 của Tỉnh ủy 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;

Căn cứ Công văn số 202-CV/ĐU ngày 27/02/2026 của Đảng ủy phường về việc xây dựng Kế hoạch thực hiện các Nghị quyết, Chỉ thị, Kế hoạch, Chương trình hành động của Trung ương, Ban Thường vụ Tỉnh ủy

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

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

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. Yêu cầu

Tổ chức triển khai thực hiện đồng bộ, nghiêm túc, đúng quy định của pháp luật và các văn bản chỉ đạo có liên quan.

Phân công nhiệm vụ cụ thể, rõ trách nhiệm; gắn trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan, đơn vị trong quá trình tổ chức thực hiện.

Tăng cường công tác kiểm tra, giám sát; kịp thời phát hiện, chấn chỉnh và xử lý nghiêm các trường hợp vi phạm.

II. NHIỆM VỤ VÀ GIẢI PHÁP

1. Tổ chức quán triệt, tuyên truyền.

Tổ chức quán triệt, triển khai nội dung Chỉ thị số 07-CT/TU của Ban Thường vụ Tỉnh ủy đến toàn thể cán bộ, công chức, người hoạt động không chuyên trách và các tổ dân phố trên địa bàn phường nhằm nâng cao nhận thức, trách nhiệm trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Đẩy mạnh công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật về tiếp công dân, khiếu nại, tố cáo trên hệ thống truyền thanh của phường, Trang thông tin điện tử và các hình thức phù hợp khác; lồng ghép nội dung tuyên truyền trong các hội nghị, sinh hoạt của các tổ dân phố, các tổ chức chính trị - xã hội.

Phối hợp với Ủy ban Mặt trận Tổ quốc phường và các tổ chức đoàn thể tăng cường vận động Nhân dân chấp hành pháp luật; phát huy vai trò của Ban công tác Mặt trận và các tổ hòa giải trong việc hòa giải, giải quyết các mâu thuẫn, tranh chấp ngay từ cơ sở.

2. Nâng cao trách nhiệm của người đứng đầu

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.

3. Rà soát, phân loại và giải quyết đơn thư

Tổ chức rà soát, phân loại toàn bộ các vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh còn tồn đọng, kéo dài; xây dựng kế hoạch giải quyết dứt điểm theo đúng quy định của pháp luật.

Giải quyết kịp thời các đơn thư mới phát sinh, bảo đảm đúng thẩm quyền, đúng trình tự, thủ tục và thời hạn theo quy định của pháp luật.

Tập trung giải quyết các lĩnh vực tiềm ẩn nhiều khiếu kiện như: đất đai, trật tự xây dựng, bồi thường giải phóng mặt bằng, chính sách xã hội.

Tiếp tục thực hiện nghiêm các kết luận, quyết định giải quyết khiếu nại, tố cáo đã có hiệu lực pháp luật; thực hiện Kế hoạch số 26/KH-UBND ngày 30/01/2026 của UBND phường về việc thực hiện các kết luận, quyết định sau thanh tra, kiểm tra.

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. Kiện toàn tổ chức, nâng cao năng lực đội ngũ cán bộ

Bổ trí cán bộ, công chức có phẩm chất đạo đức, năng lực chuyên môn và tinh thần trách nhiệm cao làm công tác tiếp công dân, tham mưu giải quyết khiếu nại, tố cáo.

Tăng cường đào tạo, bồi dưỡng nghiệp vụ, kỹ năng tiếp công dân, kỹ năng đối thoại và xử lý tình huống cho đội ngũ cán bộ, công chức.

Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý, theo dõi và xử lý đơn thư; từng bước thực hiện số hóa hồ sơ tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo.

7. 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 hàng 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

Các phòng, ban chuyên môn báo cáo tình hình, kết quả thực hiện công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo về UBND phường (*qua Văn phòng HĐND và UBND phường*) để tổng hợp.

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

Trong quá trình thực hiện nếu có khó khăn, vướng mắc, các đơn vị kịp thời báo cáo Chủ tịch UBND phường để xem xét, chỉ đạo giải quyết./.

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

