

Số: 04/PA-UBND

Phạm Sư Mạnh, ngày 20 tháng 9 năm 2025

PHƯƠNG ÁN

**Tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, đảm bảo an toàn,
an ninh trật tự phục vụ Đại hội Đảng bộ thành phố nhiệm kỳ 2025-2030**

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Tăng cường công tác tiếp công dân, giải quyết kịp thời các kiến nghị, khiếu nại, tố cáo ngay từ cơ sở, không để tình trạng công dân tập trung đông người vượt cấp lên thành phố.
- Bảo đảm ổn định an ninh chính trị, trật tự an toàn phường hội, góp phần phục vụ thành công Đại hội Đảng bộ thành phố.
- Phát huy tinh thần trách nhiệm của cán bộ, công chức trong việc đối thoại, hướng dẫn, giải thích, tháo gỡ bức xúc chính đáng cho nhân dân.

2. Yêu cầu

- Thực hiện nghiêm túc quy định của pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo.
- Bố trí lực lượng thường trực đầy đủ, phân công rõ trách nhiệm từng cán bộ.
- Kịp thời phát hiện, xử lý, báo cáo cấp có thẩm quyền đối với các tình huống phát sinh.

II. NHIỆM VỤ TRỌNG TÂM

1. Tiếp công dân thường xuyên, đột xuất

- Bố trí cán bộ trực tiếp công dân hàng ngày, đảm bảo thái độ chuẩn mực, tận tình, chu đáo.
- Chủ tịch UBND phường trực tiếp tiếp công dân định kỳ và khi có vụ việc phức tạp, đông người.
- Giải quyết đơn thư, kiến nghị, phản ánh,
- Rà soát, phân loại đơn thư; tập trung giải quyết dứt điểm các vụ việc thuộc thẩm quyền.
- Chủ động phối hợp với các cơ quan liên quan đối với vụ việc vượt thẩm quyền.

2. Công tác tuyên truyền, vận động

- Tăng cường tuyên truyền chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách pháp luật của Nhà nước, đặc biệt là về quyền và nghĩa vụ của công dân trong việc khiếu nại, tố cáo.

- Phát huy vai trò của Mặt trận Tổ quốc, các đoàn thể trong vận động nhân dân chấp hành pháp luật, không tụ tập đông người khiếu kiện.

III. KỊCH BẢN ỨNG PHÓ TÌNH HUỐNG CỤ THỂ

1. Tình huống 1: Công dân đến trụ sở phường kiến nghị, phản ánh đông người

- Tổ công tác nhanh chóng phân công cán bộ đón tiếp, ghi nhận ý kiến.
- Mời đại diện nhóm công dân vào phòng tiếp công dân để đối thoại, tránh gây mất trật tự công cộng.
- Công an, quân sự phường bảo đảm an ninh trật tự, ngăn chặn hành vi quá khích.

2. Tình huống 2: Công dân tụ tập, chuẩn bị kéo lên thành phố khiếu kiện

2.1. Đối với phương án công dân chuẩn bị kéo lên thành phố

- Công an phường phối hợp với các đoàn thể đến vận động, giải thích, tuyên truyền cho công dân hiểu rõ các quy định của pháp luật trong phản ánh, kiến nghị.
- Chủ tịch UBND phường hoặc phó chủ tịch UBND phường trực tiếp đối thoại, cam kết xem xét, giải quyết thấu tình đạt lý.
- Nếu công dân vẫn cố tình vượt cấp, báo cáo UBND thành phố và lực lượng chức năng để có biện pháp hỗ trợ.

2.2. Đối với phương án công dân bị kéo lên thành phố

- UBND phường cử lãnh đạo (Chủ tịch/Phó Chủ tịch) cùng MTTQ, các đoàn thể trực tiếp lên thành phố gặp gỡ, tuyên truyền, vận động công dân chấp hành pháp luật, không tụ tập đông người, không kéo lên thành phố. Chủ động lực lượng, phương tiện để đưa công dân về trụ sở UBND phường để giải quyết.

- Khi về UBND phường, Chủ tịch hoặc phó chủ tịch UBND phường trực tiếp đối thoại với công dân giải thích rõ chủ trương, chính sách, đường lối của Đảng và Nhà nước để tháo gỡ bước đầu, cam kết và có kế hoạch giải quyết vụ việc trong thời hạn pháp luật quy định.

3. Tình huống 3: Xuất hiện đối tượng xấu kích động, lôi kéo

- Kịp thời phát hiện, ngăn chặn, xử lý theo quy định pháp luật.
- Phối hợp chặt chẽ với công an phường, Công an thành phố để theo dõi, kiểm soát các vụ việc.

