

Số: 60/TTr-UBND

Sơn Giang, ngày 04 tháng 9 năm 2024

TỜ TRÌNH
Về việc đề nghị đánh giá hiệu quả áp dụng,
phạm vi ảnh hưởng của sáng kiến

Kính gửi:

- UBND huyện Hương Sơn;
- Hội đồng đánh giá hiệu quả áp dụng, phạm vi ảnh hưởng của sáng kiến, đề tài nghiên cứu khoa học cấp huyện.

Thực hiện Văn bản số 607/HD-SKH-CN ngày 28/4/2023 của Sở Khoa học và Công nghệ Hà Tĩnh về việc hướng dẫn một số nội dung về xét công nhận sáng kiến; đánh giá hiệu quả áp dụng, phạm vi ảnh hưởng của sáng kiến, đề tài nghiên cứu khoa học trên địa bàn tỉnh Hà Tĩnh; Công văn số 1108/UBND-KTHT, ngày ngày 28 tháng 5 năm 2024 của UBND huyện Hương Sơn về việc xét công nhận sáng kiến; đánh giá hiệu quả áp dụng, phạm vi ảnh hưởng của sáng kiến năm 2024.

Trong quá trình triển khai thực hiện Hội đồng xét sáng kiến xã Sơn Giang tiếp nhận được 05 đơn đề nghị công nhận sáng kiến và hội đồng xét sáng kiến xã đã tổ chức họp xét công nhận sáng kiến cho 05 sáng kiến.

1. Sáng kiến của bà Võ Thị Hương, HUV- Bí thư Đảng ủy xã với nội dung: Giải pháp xây dựng và nhân rộng điển hình tiên tiến góp phần thực hiện có hiệu quả 05-CT/TW, ngày 15/5/2016 của Bộ Chính trị khóa XII về “Đẩy mạnh học tập và làm theo tư tưởng, đạo đức, phong cách Hồ Chí Minh”.

2. Sáng kiến của ông Nguyễn Hồng Tiệp, Bí thư Đoàn TNCS HCM với nội dung: Ứng dụng đệm lót sinh học trong chăn nuôi hươu sao nhằm nâng cao hiệu quả và bảo vệ môi trường.

3. Sáng kiến của bà Lê Thị Bồng- Công chức Văn phòng Thống kê với nội dung: Một số giải pháp nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân và giải

quyết đơn thư kiến nghị, phản ánh tại xã Sơn Giang, huyện Hương Sơn, tỉnh Hà Tĩnh.

4. Sáng kiến của bà Đinh Thị Trang- Công chức Văn hóa xã hội với nội dung: Một số giải pháp nâng cao hiệu quả công tác giải quyết việc làm ở xã Sơn Giang giai đoạn 2023- 2025.

5. Sáng kiến của bà Nguyễn Thị Hòa- Công chức Tư pháp, hộ tịch với nội dung: Một số giải pháp, đẩy mạnh chuyển đổi số nhằm nâng cao chất lượng trong lĩnh vực tư pháp - hộ tịch tại UBND xã Sơn Lâm, huyện Hương Sơn, tỉnh Hà Tĩnh.

(Có hồ sơ kèm theo)

Trên cơ sở kết quả xét sáng kiến của 05 tác giả, UBND xã lập tờ trình gửi Hội đồng đánh giá hiệu quả áp dụng, phạm vi ảnh hưởng của sáng kiến, đề tài nghiên cứu khoa học cấp huyện đánh giá hiệu quả áp dụng, phạm vi ảnh hưởng của sáng kiến cho 05 tác giả trên./.

Nơi nhận:

- UBND huyện;
- Phòng Kinh tế - Hạ tầng huyện;
- Lưu: VP./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Nguyễn Đức Thắng

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

HỒ SƠ

ĐỀ NGHỊ ĐÁNH GIÁ, CÔNG NHẬN HIỆU QUẢ ÁP DỤNG, PHẠM VI ẢNH HƯỞNG CỦA SÁNG KIẾN

Sáng kiến: Một số giải pháp nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân và giải quyết đơn thư kiến nghị, phản ánh tại xã Sơn Giang.

Tác giả: Lê Thị Bông

Chức vụ: Công chức Văn phòng Thống kê

Đơn vị: Ủy ban nhân dân xã Sơn Giang

Tháng 9 năm 2024

DANH MỤC

**Thành phần hồ sơ đề nghị đánh giá, công nhận
hiệu quả áp dụng phạm vi ảnh hưởng**

**Tên sáng kiến: Một số giải pháp nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân
và
giải quyết đơn thư kiến nghị, phản ánh tại xã Sơn Giang.**

TT	Tên văn bản
1	Đơn yêu cầu công nhận sáng kiến
2	Báo cáo mô tả giải pháp sáng kiến
3	Quyết định thành lập hội đồng xét sáng kiến kinh nghiệm năm 2024
4	Quyết định về việc công nhận sáng kiến kinh nghiệm cấp xã năm 2024.
5	Giấy chứng nhận sáng kiến của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã Sơn Giang.
6	Xác nhận hiệu quả thực hiện sáng kiến kinh nghiệm của UBND xã Quang Diệm, UBND xã Sơn Trường.
7	Đơn đề nghị đánh giá hiệu quả áp dụng, phạm vi ảnh hưởng của sáng kiến, đề tài nghiên cứu khoa học.
8	Báo cáo đánh giá hiệu quả áp dụng, phạm vi ảnh hưởng của sáng kiến, đề tài nghiên cứu khoa học.
9	Xác nhận hiệu quả thực hiện sáng kiến kinh nghiệm của UBND xã Quang Diệm, UBND xã Sơn Trường.
10	Tài liệu minh chứng: - Các văn bản chỉ đạo của đơn vị liên quan đến nội dung sáng kiến - Giấy xác nhận hiệu quả áp dụng, phạm vi ảnh hưởng của sáng kiến của UBND xã Quang Diệm (Số 10 ngày 20/8/2024); - Giấy xác nhận hiệu quả áp dụng, phạm vi ảnh hưởng của sáng kiến của UBND xã Sơn Trường (Số 06 ngày 20/8/2024).

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

ĐƠN YÊU CẦU CÔNG NHẬN SÁNG KIẾN

Kính gửi: Hội đồng xét, công nhận sáng kiến cấp xã.

Tôi (chúng tôi) ghi tên dưới đây:

Số TT	Họ và tên	Ngày tháng năm sinh	Nơi công tác	Chức danh	Trình độ chuyên môn	Tỷ lệ (%) đóng góp vào việc tạo ra sáng kiến
1	Lê Thị Bồng	30/3/1987	UBND xã Sơn Giang	Văn phòng – Thống kê	ĐH	100

Là tác giả (nhóm tác giả) đề nghị xét công nhận sáng kiến: Một số giải pháp nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân, giải quyết đơn thư kiến nghị phản ánh tại Ủy ban nhân dân xã Sơn Giang, huyện Hương Sơn, tỉnh Hà Tĩnh.

- Chủ đầu tư tạo ra sáng kiến (trường hợp tác giả không đồng thời là chủ đầu tư tạo ra sáng kiến):

- Lĩnh vực sáng kiến: Công tác tiếp công dân, giải quyết đơn thư, kiến nghị, phản ánh,

- Ngày sáng kiến được áp dụng lần đầu, hoặc áp dụng thử (ghi ngày nào sớm hơn): 10/01/2023.

- Mô tả tóm tắt bản chất của sáng kiến:

Tiếp công dân là tạo điều kiện để nhân dân trực tiếp tham gia quản lý Nhà nước, quản lý xã hội. Tổ chức tốt công tác tiếp dân là biểu hiện cụ thể quan điểm “dân là gốc” của Đảng và Nhà nước ta. Thông qua công tác tiếp dân, mối quan hệ giữa dân với Đảng, Nhà nước càng gắn bó hơn, để Đảng và Nhà nước hiểu

dân hơn và để cho nhân dân hiểu rõ hơn về Đảng, Nhà nước, về phẩm chất, năng lực của cán bộ, công chức.

Thông qua việc tiếp dân, các cơ quan Nhà nước nắm được tâm tư, nguyện vọng của nhân dân đối với các chủ trương, chính sách của Đảng và pháp luật của Nhà nước để kịp thời chấn chỉnh, bổ sung, sửa đổi hoặc huỷ bỏ các nội dung không còn phù hợp. Đồng thời Đảng và Nhà nước nắm được tình hình thực hiện chính sách, pháp luật của Nhà nước ở các địa phương, nắm được phẩm chất, năng lực của cán bộ, công chức. Qua đó để nâng cao, hoàn thiện công tác lãnh đạo, chỉ đạo, điều hành, quản lý trong tổ chức Đảng và cơ quan Nhà nước.

Trong thời gian qua, Nhà nước ta đã ban hành các văn bản quy phạm pháp luật điều chỉnh trong lĩnh vực này như Luật tiếp công dân, Luật khiếu nại, Luật tố cáo nên việc giải quyết đơn thư đã đạt được những kết quả tốt đẹp. Việc xử lý các vụ việc nhanh hơn, đúng người, đúng việc và đúng thẩm quyền xử lý hơn, được nhân dân đồng tình ủng hộ.

Tuy nhiên, do sự phát triển của nền kinh tế thị trường, các cơn “sốt ảo” trong thị trường đất đai, việc thực hiện các hoạt động thu hồi, đền bù, hỗ trợ trong dự án đường cao tốc Bắc Nam có nhiều vấn đề phức tạp nên tình hình khiếu nại, tố cáo, kiến nghị phản ánh của công dân ở các địa phương có chiều hướng gia tăng. Có nhiều đơn phức tạp kéo dài ảnh hưởng đến tình hình an ninh trật tự, kinh tế xã hội của địa phương.

Xuất phát từ thực tiễn trên, là công chức Văn phòng thống kê được phân công trực tiếp tham gia công việc tiếp dân, giải quyết đơn thư tôi đã mạnh dạn chọn đề tài sáng kiến kinh nghiệm là: **“Một số giải pháp nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân, giải quyết đơn thư kiến nghị, phản ánh tại Ủy ban nhân dân xã Sơn Giang”** nhằm phản ánh phần nào tình hình thực tế cũng như đưa ra một số kiến nghị nhằm nâng cao hiệu quả trong công tác tiếp dân giải quyết đơn thư trên địa bàn xã nhằm giải quyết những vấn đề lý luận đã được nghiên cứu vào thực tiễn làm cơ sở lâu dài có tính chất định hướng cho công tác của bản thân cũng như đồng nghiệp trong thời gian tới.

- Những thông tin cần được bảo mật (nếu có):

- Các điều kiện cần thiết để áp dụng sáng kiến:

Việc thực hiện các giải pháp nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân, giải quyết đơn thư kiến nghị phản ánh không những chỉ áp dụng riêng cho đơn vị xã Sơn Giang, các xã trên địa bàn huyện Hương Sơn mà còn áp dụng được với đối với các xã, phường địa phương khác trong và ngoài tỉnh trong quá trình nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân, giải quyết đơn thư kiến nghị, phản ánh.

- Đánh giá lợi ích thu được hoặc dự kiến có thể thu được do áp dụng sáng kiến theo ý kiến của tác giả:

- Hiệu quả kinh tế: Nâng cao năng suất, hiệu suất lao động trong thực hiện nhiệm vụ công vụ của cán bộ lãnh đạo, người có thẩm quyền giải quyết đơn thư, cán bộ công chức chuyên môn, giảm chi phí và thời gian đi lại cho người dân khi các đơn thư được xử lý dứt điểm, đúng quy trình, đảm bảo về thời gian, công dân không phải đi lại nhiều lần, không phải đi lên cấp cao hơn khi nộp đơn thư vượt cấp.

Có thể nhận thấy kết quả bước đầu việc áp dụng các giải pháp trong công tác tiếp công dân và giải quyết đơn thư trên địa bàn xã Sơn Giang là hoạt động tiếp công dân và giải quyết đơn thư đã đi vào nề nếp. Cấp ủy, chính quyền đã xác định rõ tầm quan trọng của công tác tiếp công dân và giải quyết đơn thư kiến nghị phản ánh, xem công tác này là nhiệm vụ chung của cả hệ thống chính trị.

Nội dung tiếp công dân của UBND xã tập trung vào một số vấn đề được người dân quan tâm, như: đề nghị giải quyết các tranh chấp về đất đai, tranh chấp đất rừng, việc cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất; kiến nghị về chế độ chính sách xã hội.

- Hiệu quả xã hội: Việc tiếp công dân được thực hiện hướng vào chất lượng, cán bộ tiếp dân đặt mình vào vị trí của người dân. Do đó, mặc dù ảnh hưởng của các “con sốt” trong lĩnh vực đất đai, các hoạt động đền bù, bồi thường giải phóng mặt ... số lượng lượt tiếp dân và đơn thư tăng lên, nhưng qua công tác tiếp công dân và giải quyết đơn thư đã giải quyết được các vướng mắc, kiến nghị của người dân và được nhân dân đồng tình ủng hộ. Vì vậy, không có các đơn thư, khiếu nại tố cáo kéo dài, vượt cấp, không phát sinh điểm nóng, góp phần giữ vững an ninh trật tự, an toàn xã hội trên địa bàn.

Nhằm nâng cao nhận thức pháp luật của công dân, hằng năm, UBND xã xây dựng, ban hành kế hoạch tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật, trong đó có kế hoạch tuyên truyền, phổ biến các quy định của pháp luật liên quan đến tiếp công dân; chỉ đạo các ban, ngành, tổ chức, đơn vị căn cứ vào kế hoạch tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật của UBND xã để tổ chức tuyên truyền sâu rộng tới đội ngũ cán bộ, công chức và các tầng lớp nhân dân.

Triển khai thực hiện cải cách thủ tục hành chính theo cơ chế "một cửa", các ban ngành đã thực sự vào cuộc, tạo mọi điều kiện thuận lợi cho tổ chức, doanh nghiệp và công dân, quy trình thủ tục hành chính được cải tiến, bỏ nhiều khâu trung gian theo hướng tổ chức dây chuyền thủ tục. Mặt khác, cơ chế “một cửa, một cửa liên thông” đã điều chỉnh mối quan hệ giữa nhân dân và công chức, tạo cơ chế giám sát, quản lý của nhân dân đối với cơ quan nhà nước.

Cải tạo và nâng cấp cơ sở vật chất, hiện đại hóa phòng tiếp công dân, có chỗ ngồi thoáng mát, công dân và tổ chức khi đến giao dịch được tôn trọng, được phục vụ, thể hiện sự ưu việt của phương thức tiếp dân, coi trọng nhân dân.

- Các hiệu quả khác: Hình thành phương thức lãnh đạo, chỉ đạo khoa học, phù hợp, đúng quy định đối với các đồng chí lãnh đạo địa phương, từng bước hình thành quy trình, quy chuẩn, quy phạm mới trong việc tổ chức tham mưu thực hiện nhiệm vụ giải quyết đơn thư, tạo ra các cách làm cải tiến, đổi mới so

với quy trình thực hiện cũ, góp phần nâng cao hiệu lực, hiệu quả công việc. Cụ thể sau khi áp dụng đề tài, giảm hẳn số lượng đơn thư giải quyết sai, thiếu quy trình.

- Đánh giá lợi ích thu được hoặc dự kiến có thể thu được do áp dụng sáng kiến theo ý kiến của tổ chức, cá nhân đã tham gia áp dụng sáng kiến lần đầu, kể cả áp dụng dùng thử (nếu có):

Làm tốt công tác tiếp công dân giải quyết đơn thư, sẽ góp phần huy động sự tham gia rộng rãi của công dân vào hoạt động quản lý của nhà nước, quản lý xã hội, tạo động lực thúc đẩy hoàn thiện công tác quản lý nhà nước nói chung và hoạt động quản lý hành chính nói riêng, qua việc tiếp công dân, phần nào người dân cũng nhìn nhận, đánh giá được trình độ năng lực, thái độ phẩm chất đạo đức của người cán bộ, công chức trực tiếp với mình, giải quyết đơn thư kịp thời, chính xác sẽ tạo được sự đồng tình trong cộng đồng, trong xã hội, góp phần nâng cao ý thức pháp luật cho nhân dân, cho cán bộ, nâng cao lòng tin của quần chúng xã hội vào các chính sách của Đảng, pháp luật của nhà nước và hoạt động của bộ máy chính quyền. Làm tốt công tác tiếp công dân giải quyết đơn thư sẽ góp phần khơi dậy tiềm năng, tranh thủ trí tuệ của nhân dân, huy động được sự tham gia rộng rãi của nhân dân vào quản lý nhà nước, quản lý xã hội; đảm bảo việc thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo của công dân, quyền giám sát của nhân dân đối với cán bộ, công chức nhà nước góp phần xây dựng bộ máy nhà nước trong sạch, vững mạnh.

Danh sách những người đã tham gia áp dụng thử hoặc áp dụng sáng kiến lần đầu (nếu có):

Số TT	Họ và tên	Ngày tháng năm sinh	Nơi công tác(hoặc nơi thường trú)	Chức danh	Trình độ chuyên môn	Nội dung công việc hỗ trợ
1	Cao Ngọc Anh	26/10/1987	UBND xã Sơn Trường	Văn phòng -TK	ĐH	
2	Đình Thị Thu Hà	28/8/1983	UBND xã Quang Diệm	Văn phòng -TK	ĐH	

Tôi (chúng tôi) xin cam đoan mọi thông tin nêu trong đơn là trung thực, đúng sự thật và hoàn toàn chịu trách nhiệm trước pháp luật.

Sơn Giang, ngày 10 tháng 3 năm 2024

Người nộp đơn

Lê Thị Bông

BÁO CÁO MÔ TẢ GIẢI PHÁP SÁNG KIẾN

1. Tên sáng kiến: Một số giải pháp nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân và giải quyết đơn thư kiến nghị, phản ánh tại xã Sơn Giang.

2. Mô tả ngắn gọn các giải pháp cũ thường làm: Đề hướng đến một Nhà nước pháp quyền Xã hội Chủ nghĩa, một xã hội công bằng dân chủ văn minh, một nền kinh tế minh bạch thì công tác tiếp dân, giải quyết đơn thư, kiến nghị, phản ánh có nhiệm vụ, vai trò chính trị cực kỳ quan trọng.

Những năm qua, dưới sự lãnh đạo của cấp ủy Đảng, công tác tiếp dân và giải quyết đơn thư của UBND xã Sơn Giang được thực hiện theo đúng quy định của Luật tiếp công dân: Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật tiếp công dân; Thông tư 06/2014/TT-TTCP ngày 31/10/2014 của Thủ tướng Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân và các văn bản hướng dẫn của cấp trên.

Địa phương đã quán triệt, tổ chức thực hiện các quy định của pháp luật về tiếp công dân. Theo đó, bố trí cán bộ, bố trí lịch tiếp công dân định kỳ của đồng chí Bí thư đảng ủy, Chủ tịch UBND. Công tác tiếp công dân bước đầu đã có những kết quả tích cực, đã duy trì và tổ chức tốt công tác tiếp công dân thường xuyên, định kỳ và đột xuất theo quy định. Nhờ thực hiện tốt việc tiếp công dân nên trong những năm gần đây, đơn thư khiếu nại, tố cáo không có, chủ yếu là các đơn thư kiến nghị phản ánh. UBND xã đã kịp thời giải quyết không để bức xúc trong quần chúng nhân dân. Ngoài tiếp dân thường xuyên và định kỳ theo quy định, đồng chí Bí thư Đảng ủy và Chủ tịch UBND xã đã thực hiện tốt việc đối thoại trực tiếp với Nhân dân theo quy chế. Thông qua công tác tiếp dân đã tuyên truyền đường lối, chủ trương chính sách pháp luật

cho nhân dân. Nhờ làm tốt công tác tiếp dân và giải quyết đơn thư nên tình hình an ninh chính trị, trật tự an toàn xã hội ở địa phương đảm bảo, góp phần hoàn thành tốt các chỉ tiêu nhiệm vụ kinh tế - xã hội.

Bên cạnh những kết quả đạt được, công tác tiếp dân giải quyết đơn thư vẫn còn có một số tồn tại:

- Công tác lãnh đạo, chỉ đạo của cấp ủy Đảng, người đứng đầu chính quyền chưa được thường xuyên, tập trung cao.

- Công tác phối hợp tham gia của UBMTTQ, các đoàn thể chính trị xã hội địa phương trong việc tham gia tuyên truyền, phản biện đối với công tác tiếp công dân tại một số vụ việc giải quyết đơn thư chưa thật chặt chẽ, hiệu quả chưa cao.

- Việc phân loại để xử lý đơn thư gặp khó khăn, do người gửi đơn tiêu đề không đúng với nội dung ghi trong đơn.

- Công dân khi có kiến nghị, phản ánh không thực hiện gửi đơn theo quy trình mà đồng thời gửi đơn đi nhiều cấp khác nhau, một số đơn thư gửi vượt cấp không theo quy trình.

- Có nhiều vụ việc UBND xã đã giải quyết, thông qua tổ chức họp hòa giải vụ việc không thành, UBND xã đã hướng dẫn thực hiện khởi kiện theo quy định của pháp luật nhưng công dân vẫn không nhất trí, yêu cầu tiếp tục được giải quyết tại địa phương nên dẫn đến vụ việc kéo dài.

3. Mục đích của giải pháp sáng kiến: Tiếp công dân là việc cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền đón tiếp để lắng nghe, tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân; giải thích, hướng dẫn cho công dân về việc thực hiện khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định của pháp luật.

Thông qua hoạt động tiếp công dân để hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng quy định pháp luật, góp phần tuyên truyền, phổ biến các quy định của pháp luật cho người dân.

Do đó, làm tốt công tác tiếp công dân giải quyết đơn thư, sẽ góp phần huy động sự tham gia rộng rãi của công dân vào hoạt động quản lý của nhà nước, quản lý xã hội, tạo động lực thúc đẩy hoàn thiện công tác quản lý nhà nước nói chung và hoạt động quản lý hành chính nói riêng, qua việc tiếp công dân, phân nào người dân cũng nhìn nhận, đánh giá được trình độ năng lực, thái độ phẩm chất đạo đức của người cán bộ, công chức trực tiếp với mình, giải quyết đơn thư kịp thời, chính xác sẽ tạo được sự đồng tình trong cộng đồng, trong xã hội, góp phần nâng cao ý thức pháp luật cho nhân dân, cho cán bộ, nâng cao lòng tin của quần chúng xã hội vào các chính sách của Đảng, pháp luật của nhà nước và hoạt động của bộ máy chính quyền. Làm tốt công tác tiếp công dân giải quyết đơn thư sẽ góp phần khơi dậy tiềm năng, tranh thủ trí tuệ của nhân dân, huy động được sự tham gia rộng rãi của nhân dân vào quản lý nhà nước, quản lý xã hội; đảm bảo việc thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo của công dân, quyền giám sát của nhân dân đối với cán bộ, công chức nhà nước góp phần xây dựng bộ máy nhà nước trong sạch, vững mạnh.

4. Phần mô tả giải pháp, sáng kiến:

4.1. Thuyết minh giải pháp mới, cải tiến:

Tiếp công dân là tạo điều kiện để Nhân dân trực tiếp tham gia quản lý Nhà nước, quản lý xã hội. Tổ chức tốt công tác tiếp công dân là biểu hiện cụ thể quan điểm “dân là gốc” của Đảng và Nhà nước ta. Thông qua công tác tiếp công dân, mối quan hệ máu thịt giữa dân với Đảng, Nhà nước càng gắn bó hơn, để Đảng và Nhà nước hiểu dân hơn và để cho Nhân dân hiểu rõ hơn về Đảng, Nhà nước, về phẩm chất, năng lực của cán bộ, công chức.

Thông qua việc tiếp công dân, các cơ quan Nhà nước nắm được tâm tư, nguyện vọng của Nhân dân đối với các chủ trương, chính sách của Đảng và pháp luật của Nhà nước để kịp thời chấn chỉnh, bổ sung, sửa đổi hoặc huỷ bỏ các nội dung không còn phù hợp. Đồng thời Đảng và Nhà nước nắm được tình hình thực hiện chính sách, pháp luật của Nhà nước ở các địa phương, nắm được phẩm chất, năng lực của cán bộ, công chức. Qua đó để nâng cao, hoàn

thiện công tác lãnh đạo, chỉ đạo, điều hành, quản lý trong tổ chức Đảng và cơ quan Nhà nước.

Giải quyết đơn thư (Khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh) là một lĩnh vực hết sức quan trọng trong nhiệm vụ quản lý nhà nước và điều hành xã hội. Do vậy thực hiện tốt công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Nhân dân sẽ củng cố và tăng niềm tin của Nhân dân vào đường lối, chủ trương của Đảng và chính sách, pháp luật của Nhà nước đề ra, thể hiện mối quan hệ mật thiết giữa nhân dân với Đảng và Nhà nước. Bản chất của Nhà nước ta là Nhà nước của Nhân dân, do Nhân dân và vì Nhân dân, tất cả quyền lợi đều thuộc về Nhân dân. Việc quan tâm đến lợi ích của Nhân dân là trách nhiệm của Đảng và Nhà nước.

Nhận thức được điều đó, Đảng và Nhà nước ta đã đưa ra những chính sách, văn bản pháp luật ngày càng hoàn thiện để giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nhanh, đúng pháp luật, bảo vệ và khôi phục kịp thời lợi ích hợp pháp cho Nhân dân, đồng thời xử lý nghiêm minh những cá nhân, tổ chức vi phạm pháp luật, tạo niềm tin của Nhân dân vào con đường đi lên xã hội chủ nghĩa mà Đảng và Nhà nước ta đã lựa chọn.

Trong thời gian qua, Nhà nước ta đã đưa ra các văn bản quy phạm pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, đặc biệt là Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo, các Nghị định, Thông tư cụ thể, hướng dẫn Luật ngày càng hoàn thiện, nên việc giải quyết khiếu nại, tố cáo đã đạt được những kết quả tốt. Việc xử lý các vụ việc khiếu nại, tố cáo nhanh hơn, đúng người, đúng việc và đúng thẩm quyền xử lý hơn, được Nhân dân đồng tình ủng hộ. Song bên cạnh đó, do sự phát triển của nền kinh tế thị trường có nhiều vấn đề phức tạp nên tình hình khiếu nại, tố cáo của công dân ở một số địa phương có chiều hướng gia tăng, diễn ra không bình thường, giá cả bất động sản tăng mạnh, lịch sử quản lý đất đai trên địa bàn có nhiều vấn đề phức tạp nên tình hình khiếu nại, tố cáo của công dân ở trên địa phương có chiều hướng gia tăng, diễn ra không bình thường. Có nhiều đơn phức tạp kéo dài nhiều năm ảnh hưởng đến tình hình an

ninh trật tự, kinh tế xã hội của địa phương. Xuất phát từ thực tiễn trên, tôi chọn đề tài sáng kiến kinh nghiệm là: ***“Một số giải pháp nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân và giải quyết đơn thư kiến nghị, phản ánh tại xã Sơn Giang”*** nhằm phản ánh phần nào tình hình thực tế cũng như đưa ra một số kiến nghị, giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả trong công tác tiếp công dân, giải quyết đơn thư trên địa bàn xã nhằm giải quyết những vấn đề lý luận đã được nghiên cứu vào thực tiễn làm cơ sở lâu dài có tính chất định hướng cho công tác của bản thân cũng như đồng nghiệp trong thời gian tới.

Để triển khai thực hiện tốt công tác tiếp công dân và giải quyết đơn thư, UBND xã phải thực hiện đồng bộ các nội dung sau:

1. Đảm bảo nguyên tắc công khai, dân chủ, đúng pháp luật.
2. Bảo đảm nguyên tắc công bằng, khách quan, bình đẳng.
3. Đảm bảo sự hài hòa về mặt lợi ích giữa Nhà nước và công dân.

Thực hiện tốt được những nguyên tắc trên sẽ làm cho hoạt động tiếp công dân, giải quyết đơn thư ngày càng có hiệu quả hơn, được dân tin, kính trọng sẽ giúp cán bộ, công chức tiếp công dân thực hiện tốt hơn chức trách, nhiệm vụ được giao.

Thông qua công tác tiếp công dân tạo ra động lực thúc đẩy hoàn thiện công tác quản lý nhà nước, giúp cho các cơ quan quản lý nhà nước, các cơ quan tổ chức, đơn vị có điều kiện kiểm tra, đánh giá lại cơ chế chính sách, công tác chỉ đạo điều hành của mình, từ đó có những điều chỉnh thích hợp, kịp thời. Làm tốt công tác tiếp công dân, giải quyết đơn thư sẽ hạn chế việc khiếu nại, tố cáo vượt cấp, kéo dài.

4.2. Thuyết minh về khả năng áp dụng sáng kiến:

Các biện pháp để nâng cao chất lượng tiếp công dân và giải quyết đơn thư.

1. Tăng cường sự lãnh đạo của cấp ủy Đảng, chỉ đạo tổ chức thực hiện

của chính quyền là yếu tố quan trọng hàng đầu để tăng cường hiệu quả pháp luật về tiếp dân giải quyết đơn thư:

Cấp ủy Đảng, chính quyền phải lãnh đạo, chỉ đạo quán triệt các quan điểm của Đảng “về xây dựng và thực hiện quy chế dân chủ ở cơ sở”, phát huy quyền làm chủ của Nhân dân, tập trung chú trọng công tác tiếp công dân và giải quyết đơn thư của công dân, coi đây là một trong những nhiệm vụ chính trị quan trọng của địa phương, nâng cao vai trò trách nhiệm lãnh đạo của người đứng đầu cấp ủy, trách nhiệm chỉ đạo thực hiện của người có thẩm quyền giải quyết đơn thư, đối với bộ phận chuyên môn được giao nhiệm vụ tiếp công dân phải phát huy tinh thần trách nhiệm phục vụ Nhân dân, tận tình hướng dẫn, tiếp nhận đơn thư, kiến nghị, phản ánh của công dân trung thực, khách quan, kịp thời, không có biểu hiện phân biệt đối xử, sau khi tiếp nhận đơn, đóng dấu công văn đến, tiến hành vào sổ tiếp công dân, thực hiện phân loại đơn một cách chính xác, đầy đủ, đồng thời tham mưu cho người có thẩm quyền giải quyết đơn, giao cho các bộ phận, cá nhân chịu trách nhiệm tham mưu xử lý đơn, bộ phận cá nhân tham mưu xử lý đơn thực hiện tìm hiểu các văn bản pháp luật, tiến hành thu thập các chứng cứ, tài liệu, hồ sơ liên quan, có thể tiến hành thành lập tổ xác minh (nếu cần thiết theo quy định phải thành lập), thực hiện việc giải quyết nội dung đơn thư đảm bảo đúng thời gian, trình tự, gửi kết quả giải quyết, phúc đáp cho công dân và các bộ phận, cá nhân có liên quan bằng văn bản, chuyển báo cáo kết quả xử lý đơn thư cho lãnh đạo địa phương, các phòng ban liên quan kịp thời, đúng quy định.

2. Tăng cường công tác tuyên truyền, phổ biến giáo dục pháp luật:

Xác định việc phổ biến, tuyên truyền giáo dục pháp luật cho người dân là ưu tiên hàng đầu, chú trọng các giải pháp, cơ chế nâng cao ý thức pháp luật, năng lực chuyên môn của cán bộ, công chức về tiếp công dân và giải quyết đơn thư, đồng thời làm tốt công tác tổ chức tuyên truyền, phổ biến giáo dục pháp luật cho cán bộ và Nhân dân về các văn bản pháp luật có hiệu lực hiện hành, nhất là Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo và các văn bản

Luật, dưới Luật, Nghị định, Thông tư, quy định có liên quan để nâng cao ý thức pháp luật, cần đa dạng hóa và nâng cao hiệu quả các hình thức phổ biến, tuyên truyền, giáo dục pháp luật.

3. Phát huy sức mạnh tổng hợp của hệ thống chính trị trong công tác tiếp công dân, giải quyết đơn thư:

Tập trung phát huy vai trò của Ủy ban Mặt trận Tổ quốc và các thành viên trong việc tiếp công dân, giải quyết đơn thư. Đề cao vai trò các tổ chức đoàn thể như: Hội Nông dân, Hội Cựu chiến binh, Hội Phụ nữ, Đoàn thanh niên, Hội Người cao tuổi, ... trong công tác giải quyết đơn thư, tham gia vào quá trình này để bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của đoàn viên, hội viên khi tham gia khiếu nại, tố cáo và đồng thời đóng vai trò vận động, thuyết phục, tuyên truyền chính sách, pháp luật cho hội viên hiểu và thực hiện theo. Các tổ chức đoàn thể bố trí cán bộ có sự hiểu biết về pháp luật và có khả năng tuyên truyền vận động, phối hợp tham gia vào công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo của chính quyền. Từ đó, nắm bắt kịp thời tâm tư nguyện vọng cũng như những kiến nghị, phản ánh của đoàn viên, hội viên, nhằm phục vụ tốt cho công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo.

4. Kết hợp chặt chẽ công tác tiếp công dân, giải quyết đơn thư, khiếu nại, tố cáo với quá trình cải cách thủ tục hành chính:

Tăng cường hiệu quả của công tác giải quyết kiến nghị phản ánh, khiếu nại, tố cáo cần nhiều giải pháp đồng bộ và phải trải qua một quá trình từ tiếp nhận, phân loại, thụ lý, giải quyết đơn. Nó gắn liền với cải cách hệ thống tư pháp, cải cách thủ tục hành chính, cần phải giảm thiểu các thủ tục hành chính không cần thiết, đảm bảo nguyên tắc đúng, đủ, khoa học về thủ tục hành chính, quy định pháp luật trong quá trình tiếp công dân và giải quyết đơn thư.

5. Ứng dụng công nghệ thông tin trong công tác tiếp công dân, giải quyết đơn thư, khiếu nại, tố cáo:

Cùng với phương án tiếp công dân, giải quyết đơn thư quy về một đầu

môi ở mỗi cấp để thuận tiện trong việc theo dõi, đôn đốc, kiểm tra, đòi hỏi công tác này phải được ứng dụng công nghệ thông tin hiện đại để giúp cho người có thẩm quyền giải quyết nắm bắt được đầy đủ thông tin một cách kịp thời, chính xác. Địa phương phải tập trung ưu tiên bố trí ngân sách đầu tư mua sắm máy móc, thiết bị tin học trang bị đảm bảo cho các cán bộ, công chức đặc biệt là bộ phận tiếp công dân, đối với cán bộ công chức phải luôn học hỏi, nâng cao trình độ chuyên môn trong việc ứng dụng công nghệ thông tin vào công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo trong đó có Hệ thống phần mềm cơ sở dữ liệu quốc gia về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, công tác tổng hợp, báo cáo, khai thác và tra cứu thông tin, tìm kiếm hồ sơ được tiến hành thuận lợi hơn.

Thực hiện áp dụng hệ thống quản lý chất lượng ISO TCVN 9001:2015 vào quy trình xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo để góp phần kiểm sát hiệu quả quá trình xử lý vụ việc đảm bảo đúng thời hạn quy định.

6. Tạo cơ chế chính sách thông thoáng cho các tổ chức, công dân tham gia hoạt động tiếp công dân, giải quyết đơn thư, khiếu nại, tố cáo:

Đảm bảo tốt, đúng quy định về các chế độ chính sách cho cán bộ, công chức thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân và giải quyết đơn thư. Nâng cao chất lượng giải quyết đơn thư, khiếu nại, tố cáo và thực hiện việc bảo vệ người khiếu nại, tố cáo đúng quy định của pháp luật được đề cập ở nội dung trên cũng chính là tạo ra chính sách thông thoáng cho cá nhân, tổ chức tham gia tốt hoạt động giải quyết khiếu nại, tố cáo.

7. Đổi mới và nâng cao chất lượng công tác tiếp dân, giải quyết đơn thư, khiếu nại, tố cáo của công dân:

Việc thực hiện Quy chế dân chủ ở cơ sở được coi là giải pháp tổng hợp, thể hiện rõ nhất qua vai trò người dân trong tham gia giám sát các hoạt động và xây dựng chính quyền, cơ quan Nhà nước các cấp; đồng thời đưa công tác tiếp công dân và giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo của công dân thật sự đi vào nề nếp, có hiệu quả. Việc đối thoại trực tiếp với Nhân dân đã được UBND

huyện thực hiện, năm 2023 đồng chí Bí thư Đảng ủy, Chủ tịch UBND xã đối thoại trực tiếp với Nhân dân trên địa bàn, thông qua đối thoại giúp cho chính quyền giải quyết những tồn đọng, bức xúc của Nhân dân, rút ngắn thời gian và đỡ tốn công sức hơn. Trước thực tế đang diễn ra, trọng tâm công tác dân vận chính quyền hiện nay là phải làm sao cho người dân không còn vướng mắc, khiếu nại và luôn đồng thuận, sẽ hạn chế tình trạng đơn thư khiếu nại, vượt cấp và kéo dài trong Nhân dân.

8. Nâng cao vai trò trách nhiệm của người đứng đầu cấp ủy, chính quyền địa phương, trình độ năng lực của bộ phận chuyên môn tham mưu lĩnh vực tiếp công dân và giải quyết đơn thư.

Việc chú trọng, tập trung lãnh đạo của người đứng đầu cấp ủy, trách nhiệm chỉ đạo xử lý giải quyết đơn thư của lãnh đạo chính quyền địa phương là yếu tố quan trọng để nâng cao chất lượng, hiệu quả trong công tác tiếp công dân và giải quyết đơn thư, xác định rõ tầm quan trọng, tính cần thiết trong nhiệm vụ lãnh đạo thường xuyên của Ban Thường vụ, Ban Chấp hành Đảng ủy xã đối với công tác tiếp công dân và giải quyết đơn thư, thực hiện đầy đủ lịch tiếp công dân của người đứng đầu cấp ủy, qua công tác tiếp công dân nắm bắt kịp thời đầy đủ các tâm tư nguyện vọng, kiến nghị, phản ánh, đề xuất của Đảng viên và Nhân dân, đồng thời lãnh đạo, giao các bộ phận tiếp nhận và xử lý kịp thời, đúng quy trình. Thực hiện nghiêm quy định về trách nhiệm của người đứng đầu cấp ủy trong việc tiếp dân, đối thoại trực tiếp với dân và xử lý những phản ánh, kiến nghị của dân theo Quy định số 11-QĐi/TW ngày ngày 18 tháng 02 năm 2019 của Ban Chấp hành Trung ương, trong đó xác định trách nhiệm của người đứng đầu cấp ủy trong việc tiếp dân, đối thoại trực tiếp với dân và xử lý những phản ánh, kiến nghị của dân. Thường trực HĐND, hằng năm cần có kế hoạch giám sát thường xuyên công tác tiếp công dân và xử lý đơn thư, để nắm rõ kết quả thực hiện, những ưu điểm, thành tích đạt được, cũng như chỉ ra các tồn tại, hạn chế để có các giải pháp khắc phục.

Lãnh đạo UBND xã có trách nhiệm tổ chức, thực hiện việc tiếp công dân và giải quyết đơn thư đúng quy định của pháp luật (Luật Tiếp công dân; Luật

Khiếu nại, Luật Tố cáo và các văn bản hướng dẫn thi hành), quá trình thực hiện phải đúng thẩm quyền, hình thức, trình tự, thủ tục giải quyết khiếu nại, tố cáo, đáp ứng yêu cầu công tác lãnh đạo, chỉ đạo tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, tác động tích cực trong thực tiễn nhằm nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân. Đối với cán bộ công chức, bộ phận chuyên môn được giao, yếu tố tinh thần trách nhiệm, chất lượng tham mưu trong tiếp công dân và giải quyết đơn thư quyết định rất lớn đối với hiệu quả thực hiện, phải thực sự nghiêm túc, trách nhiệm, sâu sát, luôn học tập, nâng cao trình độ năng lực trong tham mưu triển khai để thực hiện đúng trình tự, thủ tục, đảm bảo thời gian, đúng thẩm quyền, công khai, khách quan trong thẩm tra, xác minh. Quan tâm, chú trọng đối thoại trong quá trình giải quyết khiếu nại, tố cáo, đặc biệt công tác hòa giải ở cơ sở phát huy tác dụng thiết thực góp phần giải quyết những vụ việc, mâu thuẫn mới phát sinh trong Nhân dân. Một số vụ việc phức tạp, tồn đọng, kéo dài tham mưu cấp ủy Đảng, chính quyền, các ngành tập trung giải quyết dứt điểm.

Từng bước xác định rõ và nâng cao vai trò trách nhiệm của người đứng đầu cấp ủy Đảng và cơ quan hành chính (UBND xã) trong công tác lãnh đạo, chỉ đạo lĩnh vực tiếp công dân và giải quyết đơn thư, tinh thần trách nhiệm, khoa học, đảm bảo đúng quy trình, thời gian trong việc tiếp nhận và giải quyết đơn thư đối với bộ phận tiếp công dân, các cán bộ, công chức xã được lãnh đạo địa phương phân công tham mưu giải quyết các đơn thư cụ thể.

- Khi triển khai sáng kiến này, cán bộ công chức xã sẽ nắm rõ và biết cách ứng dụng có hiệu quả các quy định của pháp luật trong công tác tiếp công dân giải quyết đơn thư, chủ động đưa ra phương án giải quyết đảm bảo đúng pháp luật, đúng quy trình, thấu tình, đạt lý, đạt hiệu quả cao trong thực tiễn.

- Đổi mới và nâng cao chất lượng công tác tiếp công dân, công tác giải quyết đơn thư, khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân.

- Coi trọng công tác kiểm tra, tổng kết, rút kinh nghiệm, xây dựng mô

hình và biểu dương gương người tốt, việc tốt đối với công tác tiếp công dân, giải quyết đơn thư.

- Sáng kiến sẽ phát huy hiệu quả khi được áp dụng tại cấp xã, trên tất cả các lĩnh vực công tác Đảng, quản lý nhà nước, UBMTTQ và các Đoàn thể, trong công tác tổ chức tiếp công dân, tiếp nhận và xử lý đơn thư.

4.3. Thuyết minh về lợi ích kinh tế, xã hội của sáng kiến:

1. Hiệu quả về công tác QLNN, lợi ích KT-XH, an ninh chính trị trên địa bàn:

Là địa bàn phía nam giáp ranh với thị trấn, dân số đông, có nhiều cơ quan đơn vị đóng trên địa bàn, tỷ lệ giáo dân chiếm hơn 50% tổng dân số các đơn thư trong những năm gần đây chủ yếu liên quan đến việc tranh chấp đất đai giữa các hộ dân, công tác đền bù, hỗ trợ giải phóng mặt bằng thực hiện các dự án trên địa bàn... Làm tốt công tác tiếp dân, giải quyết đơn thư tiết kiệm được thời gian, tiền của cho Nhân dân, chính quyền địa phương có điều kiện dành nhiều thời gian, ngân sách hơn để tập trung cho công tác lãnh đạo, chỉ đạo về phát triển kinh tế xã hội, AN - QP, cũng có phát huy mối đoàn kết giữa các hộ dân trên địa bàn khu dân cư, góp phần đẩy nhanh tiến độ giải phóng mặt bằng trên khai các dự án, công trình, thúc đẩy phát triển kinh tế xã hội của địa phương, giữ vững và nâng cao các tiêu chí xây dựng Nông thôn mới.

- Hiệu quả kinh tế: Nâng cao năng suất, hiệu suất lao động trong thực hiện nhiệm vụ công vụ của cán bộ lãnh đạo, người có thẩm quyền giải quyết đơn thư, cán bộ công chức chuyên môn, giảm chi phí và thời gian đi lại cho người dân khi các đơn thư được xử lý dứt điểm, đúng quy trình, đảm bảo về thời gian, công dân không phải đi lại nhiều lần, không phải đi lên cấp cao hơn khi nộp đơn thư vượt cấp.

Có thể nhận thấy kết quả bước đầu việc áp dụng các giải pháp trong công tác tiếp công dân và giải quyết đơn thư trên địa bàn xã Sơn Giang là hoạt động tiếp công dân và giải quyết đơn thư đã đi vào nề nếp. Cấp ủy, chính

quyền đã xác định rõ tầm quan trọng của công tác tiếp công dân và giải quyết đơn thư kiến nghị phản ánh, xem công tác này là nhiệm vụ chung của cả hệ thống chính trị.

Nội dung tiếp công dân của UBND xã tập trung vào một số vấn đề được người dân quan tâm, như: đề nghị giải quyết các tranh chấp về đất đai, tranh chấp đất rừng, việc cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất; kiến nghị về chế độ chính sách xã hội.

- Hiệu quả xã hội: Việc tiếp công dân được thực hiện hướng vào chất lượng, cán bộ tiếp dân đặt mình vào vị trí của người dân. Do đó, mặc dù ảnh hưởng của các “cơn sốt” trong lĩnh vực đất đai, các hoạt động đền bù, bồi thường giải phóng mặt ... số lượng lượt tiếp dân và đơn thư tăng lên, nhưng qua công tác tiếp công dân và giải quyết đơn thư đã giải quyết được các vướng mắc, kiến nghị của người dân và được nhân dân đồng tình ủng hộ. Vì vậy, không có các đơn thư, khiếu nại tố cáo kéo dài, vượt cấp, không phát sinh điểm nóng, góp phần giữ vững an ninh trật tự, an toàn xã hội trên địa bàn.

Nhằm nâng cao nhận thức pháp luật của công dân, hằng năm, UBND xã xây dựng, ban hành kế hoạch tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật, trong đó có kế hoạch tuyên truyền, phổ biến các quy định của pháp luật liên quan đến tiếp công dân; chỉ đạo các ban, ngành, tổ chức, đơn vị căn cứ vào kế hoạch tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật của UBND xã để tổ chức tuyên truyền sâu rộng tới đội ngũ cán bộ, công chức và các tầng lớp nhân dân.

Triển khai thực hiện cải cách thủ tục hành chính theo cơ chế "một cửa", các ban ngành đã thực sự vào cuộc, tạo mọi điều kiện thuận lợi cho tổ chức, doanh nghiệp và công dân, quy trình thủ tục hành chính được cải tiến, bỏ nhiều khâu trung gian theo hướng tổ chức dây chuyền thủ tục. Mặt khác, cơ chế “một cửa, một cửa liên thông” đã điều chỉnh mối quan hệ giữa nhân dân và công chức, tạo cơ chế giám sát, quản lý của nhân dân đối với cơ quan nhà nước.

Cải tạo và nâng cấp cơ sở vật chất, hiện đại hóa phòng tiếp công dân,

có chỗ ngồi thoáng mát, công dân và tổ chức khi đến giao dịch được tôn trọng, được phục vụ, thể hiện sự ưu việt của phương thức tiếp dân, coi trọng nhân dân.

- Các hiệu quả khác: Hình thành phương thức lãnh đạo, chỉ đạo khoa học, phù hợp, đúng quy định đối với các đồng chí lãnh đạo địa phương, từng bước hình thành quy trình, quy chuẩn, quy phạm mới trong việc tổ chức tham mưu thực hiện nhiệm vụ giải quyết đơn thư, tạo ra các cách làm cải tiến, đổi mới so với quy trình thực hiện cũ, góp phần nâng cao hiệu lực, hiệu quả công việc. Cụ thể sau khi áp dụng đề tài, giảm hẳn số lượng đơn thư giải quyết sai, thiếu quy trình.

2. Những kinh nghiệm rút ra trong quá trình áp dụng sáng kiến:

Để công tác tiếp dân, giải quyết đơn thư của chính quyền xã Sơn Giang đạt kết quả tốt hơn trong những năm tới, cần xác định thực hiện tốt một số biện pháp sau:

- Việc tiếp dân, giải quyết đơn thư bảo đảm tuân thủ quy trình, quy định của pháp luật, bảo đảm quyền và lợi ích chính đáng của công dân. Công tác tiếp công dân phải thực hiện đúng thời gian, đủ thành phần tiếp theo lịch tiếp thường xuyên và định kỳ, đối với người đứng đầu cấp ủy thực hiện theo Quy định số 11- QĐi/TW ngày 18 tháng 02 năm 2019 của Ban Chấp hành Trung ương quy định về trách nhiệm tiếp công dân của người đứng đầu cấp ủy trong việc tiếp công dân, đối thoại trực tiếp với dân và xử lý những phản ánh, kiến nghị của công dân. Đối với chính quyền các cấp thực hiện theo Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13 ngày 25 tháng 11 năm 2013; Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26 tháng 6 năm 2014 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân; Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 quy định quy trình tiếp công dân.

Công tác giải quyết đơn thư kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo của công dân yêu cầu phải nắm vững và thực hiện đúng quy trình, quy định của

Luật Khiếu nại số: 02/2011/QH13 ngày 11 tháng 11 năm 2011; Luật Tố cáo số: 25/2018/QH14 ngày 12 tháng 6 năm 2018; Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10 tháng 4 năm 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 tháng 10 năm 2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại; Nghị định số 50/2018/NĐ-CP ngày 09 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Thanh tra Chính phủ; Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 quy định quy trình tiếp công dân; Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh của công dân. Để việc tham mưu xử lý đơn được kịp thời, chính xác, hiệu quả, đúng quy định thì việc phân loại đơn là rất quan trọng, pháp luật quy định phân loại đơn trên cơ sở nội dung đơn, do vậy cán bộ công chức được phân công nhiệm vụ tiếp công dân, tiếp nhận đơn phải không ngừng học tập, nâng cao trình độ năng lực chuyên môn, phân loại đơn một cách nhanh chóng và chính xác, để có cơ sở tham mưu cho người có thẩm quyền giải quyết đơn giao cho bộ phận, cá nhân liên quan tham mưu xử lý đơn. Đối với cán bộ, công chức được giao xử lý đơn phải tham mưu thực hiện đúng trình tự theo quy định, đặc biệt đối với thể loại đơn khiếu nại, tố cáo.

- Ban hành và công khai lịch tiếp công dân thường xuyên và định kỳ trên trang thông tin điện tử của xã, tại trụ sở và thông báo trên hệ thống truyền thanh để Nhân dân biết, để đảm bảo tất cả các kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo của công dân việc tiếp nhận được thực hiện đầy đủ, khoa học, đúng quy trình và thời gian, tất cả đơn thư của công dân trực tiếp gửi đến, hoặc từ các cơ quan quản lý cấp trên, cơ quan cùng cấp chuyên đến, văn phòng UBND đóng dấu Công văn đến, cán bộ phụ trách lĩnh vực tiếp công dân thực hiện phân loại đơn, tham mưu người có thẩm quyền giải quyết đơn, thực hiện chuyển đơn giao các bộ phận, cá nhân chủ trì tham mưu giải quyết, công chức được giao phụ trách tiếp công dân vào sổ tiếp công dân theo dõi rõ ràng, đầy đủ, đúng quy định, đồng thời phải theo dõi, tổng hợp kết quả, tiến độ giải quyết đơn thư để báo cáo

cho người có thẩm quyền giải quyết đơn thư nắm bắt được tiến độ, kết quả giải quyết đơn thư của đơn vị, đơn thư nào đã được giải quyết, hay chưa được giải quyết, để có cơ sở tập trung chỉ đạo các bộ phận liên quan thực hiện đảm bảo đúng quy trình và thời gian theo quy định.

- Việc tiếp công dân phải tuân thủ nguyên tắc công khai, dân chủ, kịp thời, bảo đảm khách quan, bình đẳng, không phân biệt đối xử... bảo đảm các điều kiện vật chất cần thiết để tiếp công dân, chú trọng đầu tư các trang thiết bị máy móc cho bộ phận tiếp công dân và phòng tiếp công dân, chi trả các chế độ phụ cấp theo đúng quy định, có các chính sách khuyến khích, khen thưởng, động viên kịp thời đối với những tập thể, cá nhân có thành tích tốt trong lĩnh vực tiếp công dân và giải quyết đơn thư của địa phương.

- Phát huy vai trò giám sát, phản biện của HĐND, UBND, các tổ chức chính trị xã hội và của công dân, hằng năm HĐND xã cần đưa vào chương trình Nghị quyết về kế hoạch giám sát công tác tiếp công dân và giải quyết đơn thư của địa phương, để nắm rõ số lượng, kết quả, hiệu quả, tiến độ xử lý đơn thư, công tác tiếp công dân đã đảm bảo đúng các quy định của pháp luật, khách quan, đồng thời cũng chỉ ra những tồn tại, yếu điểm nếu có để khắc phục kịp thời. UBND và các tổ chức chính trị xã hội cử thành viên cùng tham gia thực hiện việc tiếp công dân để nắm bắt các tâm tư nguyện vọng, kiến nghị, đề xuất của đoàn viên, hội viên, qua đó phối hợp với chính quyền vận động, định hướng cho công dân thực hiện việc tiếp công dân, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo đúng quy trình, quy định của pháp luật, hạn chế khiếu kiện đông người, vượt cấp, đồng thời nâng cao tính minh bạch, khách quan, bình đẳng trong quá trình xử lý đơn thư của công dân.

4.4. Các tài liệu khác gửi kèm:

4.5. Cam kết không sao chép hoặc vi phạm bản quyền.

Danh sách những người đã tham gia áp dụng thử hoặc áp dụng sáng kiến lần đầu (nếu có):

Số TT	Họ và tên	Ngày tháng năm sinh	Nơi công tác(hoặc nơi thường trú)	Chức danh	Trình độ chuyên môn
1	Cao Ngọc Anh	26/10/1987	UBND xã Sơn Trường	Văn phòng -TK	ĐH
2	Đình Thị Thu Hà	28/8/1983	UBND xã Quang Diêm	Văn phòng -TK	ĐH

Xác nhận của cơ quan

Tác giả sáng kiến

Lê Thị Bông

ỦY BAN NHÂN DÂN
XÃ SƠN GIANG

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do – Hạnh phúc

Số: 06/QĐ-UBND

Sơn Giang, ngày 05 tháng 01 năm 2024

QUYẾT ĐỊNH
Về việc Thành lập Hội đồng xét Sáng kiến kinh nghiệm năm 2024

ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ

Căn cứ Luật Tổ chức Chính quyền địa phương, ngày 19/6/2015; Luật sửa đổi bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và Luật Tổ chức Chính quyền địa phương ngày 22/11/2019;

Văn bản số 607/HD-SKHCN ngày 28/4/2023 của Sở Khoa học và Công nghệ Hà Tĩnh về việc hướng dẫn một số nội dung về xét công nhận sáng kiến; đánh giá hiệu quả áp dụng, phạm vi ảnh hưởng của sáng kiến, đề tài nghiên cứu khoa học trên địa bàn tỉnh Hà Tĩnh;

Theo đề nghị của Văn phòng UBND xã.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Thành Hội đồng xét Sáng kiến kinh nghiệm năm 2024 xã Sơn Giang gồm các ông (bà) có tên sau:

- | | | |
|-------------------------|------------------|--------------------|
| 1. Ông Nguyễn Đức Thắng | Chủ tịch UBND | Chủ tịch Hội đồng. |
| 2. Ông Bùi Đức Hạnh | Phó BT Đảng ủy | Phó CT Hội đồng. |
| 3. Ông Dương Đức Chính | Văn Phòng - TK | Thư ký Hội đồng. |
| 4. Ông Trịnh Văn Tiệp | Phó CT HĐND | Thành viên. |
| 5. Ông Phan Văn Chương | Phó CT UBND | Thành viên. |
| 6. Ông Phan Xuân Quyết | Chủ tịch MTTQ | Thành viên. |
| 7. Ông Nguyễn Đình Toàn | Chủ tịch Hội CCB | Thành viên. |

8. Bà Dương Thị Hồng Thanh Chủ tịch Hội PN Thành viên.
9. Ông Cao Xuân Danh Chủ tịch Hội ND Thành viên.
10. Ông Nguyễn Hồng Tiệp Bí thư Đoàn TN Thành viên.

Điều 2. Hội đồng xét Sáng kiến kinh nghiệm thực hiện các nội dung theo Văn bản số 607/HD-SKHHCN ngày 28/4/2023 của Sở Khoa học và Công nghệ Hà Tĩnh về việc hướng dẫn một số nội dung về xét công nhận sáng kiến; đánh giá hiệu quả áp dụng, phạm vi ảnh hưởng của sáng kiến, đề tài nghiên cứu khoa học trên địa bàn tỉnh Hà Tĩnh.

Điều 3. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ban hành.

Văn Phòng UBND, các ban ngành có liên quan và các ông (bà) có tên tại Điều 1 chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Hội đồng Xét SKKN huyện;
- TT. Đảng uỷ;
- TT. HĐND;
- Lưu VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Nguyễn Đức Thắng

ỦY BAN NHÂN DÂN

XÃ SƠN GIANG

Số: 93/QĐ-UBND

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do – Hạnh phúc

Sơn Giang, ngày 18 tháng 6 năm 2024

QUYẾT ĐỊNH

Về việc công nhận sáng kiến kinh nghiệm cấp xã năm 2024

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ

Căn cứ Luật Tổ chức Chính quyền địa phương, ngày 19/6/2015; Luật sửa đổi bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và Luật Tổ chức Chính quyền địa phương ngày 22/11/2019;

Căn cứ Luật Khoa học và Công nghệ ngày 18/6/2013;

Căn cứ Luật Sở hữu trí tuệ ngày 29/11/2005 và Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Sở hữu trí tuệ ngày 19/6/2009;

Căn cứ Nghị định số 13/2012/NĐ-CP ngày 02/3/2012 của Chính phủ về ban hành Điều lệ sáng kiến; Thông tư số 18/2013/TT-BKHCN ngày 01/8/2013 của Bộ Khoa học và Công nghệ hướng dẫn thi hành một số quy định của Điều lệ Sáng kiến được ban hành theo Nghị định số 13/2012/NĐ-CP ngày 02/3/2012 của Chính phủ;

Căn cứ Quyết định số 01/2015/QĐ-UBND ngày 12/01/2015 của Ủy ban nhân dân tỉnh Hà Tĩnh về việc quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành Điều lệ Sáng kiến trên địa bàn tỉnh Hà Tĩnh;

Theo đề nghị của Hội đồng xét Sáng kiến xã Sơn Giang.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Công nhận sáng kiến “Một số giải pháp nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân, giải quyết đơn thư kiến nghị, phản ánh tại Ủy ban nhân dân xã Sơn Giang, huyện Hương Sơn, tỉnh Hà Tĩnh” của tác giả Lê Thị Bồng đạt sáng kiến cấp xã năm 2024.

Điều 2. Tác giả có sáng kiến được hưởng quyền lợi theo quy định hiện hành; các công chức chuyên môn và các tổ chức liên quan có trách nhiệm triển khai áp dụng sáng kiến đã được công nhận.

Điều 3. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ban hành.

Văn phòng UBND, các ban ngành có liên quan và bà Lê Thị Bồng chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Hội đồng xét SKKN huyện;
- TT. Đảng uỷ;
- TT. HĐND - UBND xã;
- Lưu VT.

CHỦ TỊCH

Nguyễn Đức Thắng

ỦY BAN NHÂN DÂN
XÃ SƠN GIANG

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do – Hạnh phúc

GIẤY CHỨNG NHẬN SÁNG KIẾN
CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ SƠN GIANG

Chứng nhận:

Bà Lê Thị Bông, Công chức Văn phòng – Thống kê xã Sơn Giang.

Là tác giả sáng kiến “Một số giải pháp nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân, giải quyết đơn thư kiến nghị, phản ánh tại Ủy ban nhân dân xã Sơn Giang, huyện Hương Sơn, tỉnh Hà Tĩnh” do Chủ đầu tư tạo ra sáng kiến là bà Lê Thị Bông.

Số: 02/GCN-UBND

Sơn Giang, ngày 20 tháng 6 năm 2024
CHỦ TỊCH

Nguyễn Đức Thắng

Giấy chứng nhận sáng kiến số: 02/GCN-UBND

1. Tóm tắt nội dung sáng kiến: Đề hướng đến một Nhà nước pháp quyền Xã hội Chủ nghĩa, một xã hội công bằng dân chủ văn minh, một nền kinh

tế minh bạch thì công tác tiếp dân, giải quyết đơn thư, kiến nghị, phản ánh có nhiệm vụ, vai trò chính trị cực kỳ quan trọng.

Những năm qua, dưới sự lãnh đạo của cấp ủy Đảng, công tác tiếp dân và giải quyết đơn thư của UBND xã Sơn Giang được thực hiện theo đúng quy định của Luật tiếp công dân: Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật tiếp công dân; Thông tư 06/2014/TT-TTCP ngày 31/10/2014 của Thủ tướng Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân và các văn bản hướng dẫn của cấp trên.

Địa phương đã quán triệt, tổ chức thực hiện các quy định của pháp luật về tiếp công dân. Theo đó, bố trí cán bộ, bố trí lịch tiếp công dân định kỳ của đồng chí Bí thư đảng ủy, Chủ tịch UBND. Công tác tiếp công dân bước đầu đã có những kết quả tích cực, đã duy trì và tổ chức tốt công tác tiếp công dân thường xuyên, định kỳ và đột xuất theo quy định. Nhờ thực hiện tốt việc tiếp công dân nên trong những năm gần đây, đơn thư khiếu nại, tố cáo không có, chủ yếu là các đơn thư kiến nghị phản ánh. UBND xã đã kịp thời giải quyết không để bức xúc trong quần chúng nhân dân. Ngoài tiếp dân thường xuyên và định kỳ theo quy định, đồng chí Bí thư Đảng ủy và Chủ tịch UBND xã đã thực hiện tốt việc đối thoại trực tiếp với Nhân dân theo quy chế. Thông qua công tác tiếp dân đã tuyên truyền đường lối, chủ trương chính sách pháp luật cho nhân dân. Nhờ làm tốt công tác tiếp dân và giải quyết đơn thư nên tình hình an ninh chính trị, trật tự an toàn xã hội ở địa phương đảm bảo, góp phần hoàn thành tốt các chỉ tiêu nhiệm vụ kinh tế - xã hội.

Bên cạnh những kết quả đạt được, công tác tiếp dân giải quyết đơn thư vẫn còn có một số tồn tại:

- Công tác lãnh đạo, chỉ đạo của cấp ủy Đảng, người đứng đầu chính quyền chưa được thường xuyên, tập trung cao.
- Công tác phối hợp tham gia của UBMTTQ, các đoàn thể chính trị xã hội địa phương trong việc tham gia tuyên truyền, phản biện đối với công tác tiếp

công dân tại một số vụ việc giải quyết đơn thư chưa thật chặt chẽ, hiệu quả chưa cao.

- Việc phân loại để xử lý đơn thư gặp khó khăn, do người gửi đơn tiêu đề không đúng với nội dung ghi trong đơn.

- Công dân khi có kiến nghị, phản ánh không thực hiện gửi đơn theo quy trình mà đồng thời gửi đơn đi nhiều cấp khác nhau, một số đơn thư gửi vượt cấp không theo quy trình.

- Có nhiều vụ việc UBND xã đã giải quyết, thông qua tổ chức họp hòa giải vụ việc không thành, UBND xã đã hướng dẫn thực hiện khởi kiện theo quy định của pháp luật nhưng công dân vẫn không nhất trí, yêu cầu tiếp tục được giải quyết tại địa phương nên dẫn đến vụ việc kéo dài.

Tiếp công dân là tạo điều kiện để Nhân dân trực tiếp tham gia quản lý Nhà nước, quản lý xã hội. Tổ chức tốt công tác tiếp công dân là biểu hiện cụ thể quan điểm “dân là gốc” của Đảng và Nhà nước ta. Thông qua công tác tiếp công dân, mối quan hệ máu thịt giữa dân với Đảng, Nhà nước càng gắn bó hơn, để Đảng và Nhà nước hiểu dân hơn và để cho Nhân dân hiểu rõ hơn về Đảng, Nhà nước, về phẩm chất, năng lực của cán bộ, công chức.

Thông qua việc tiếp công dân, các cơ quan Nhà nước nắm được tâm tư, nguyện vọng của Nhân dân đối với các chủ trương, chính sách của Đảng và pháp luật của Nhà nước để kịp thời chấn chỉnh, bổ sung, sửa đổi hoặc huỷ bỏ các nội dung không còn phù hợp. Đồng thời Đảng và Nhà nước nắm được tình hình thực hiện chính sách, pháp luật của Nhà nước ở các địa phương, nắm được phẩm chất, năng lực của cán bộ, công chức. Qua đó để nâng cao, hoàn thiện công tác lãnh đạo, chỉ đạo, điều hành, quản lý trong tổ chức Đảng và cơ quan Nhà nước.

Giải quyết đơn thư (Khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh) là một lĩnh vực hết sức quan trọng trong nhiệm vụ quản lý nhà nước và điều hành xã hội. Do vậy thực hiện tốt công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Nhân dân sẽ củng cố và tăng niềm tin của Nhân dân vào đường lối, chủ trương

của Đảng và chính sách, pháp luật của Nhà nước đề ra, thể hiện mối quan hệ mật thiết giữa nhân dân với Đảng và Nhà nước. Bản chất của Nhà nước ta là Nhà nước của Nhân dân, do Nhân dân và vì Nhân dân, tất cả quyền lợi đều thuộc về Nhân dân. Việc quan tâm đến lợi ích của Nhân dân là trách nhiệm của Đảng và Nhà nước.

Nhận thức được điều đó, Đảng và Nhà nước ta đã đưa ra những chính sách, văn bản pháp luật ngày càng hoàn thiện để giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nhanh, đúng pháp luật, bảo vệ và khôi phục kịp thời lợi ích hợp pháp cho Nhân dân, đồng thời xử lý nghiêm minh những cá nhân, tổ chức vi phạm pháp luật, tạo niềm tin của Nhân dân vào con đường đi lên xã hội chủ nghĩa mà Đảng và Nhà nước ta đã lựa chọn.

Trong thời gian qua, Nhà nước ta đã đưa ra các văn bản quy phạm pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, đặc biệt là Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo, các Nghị định, Thông tư cụ thể, hướng dẫn Luật ngày càng hoàn thiện, nên việc giải quyết khiếu nại, tố cáo đã đạt được những kết quả tốt. Việc xử lý các vụ việc khiếu nại, tố cáo nhanh hơn, đúng người, đúng việc và đúng thẩm quyền xử lý hơn, được Nhân dân đồng tình ủng hộ. Song bên cạnh đó, do sự phát triển của nền kinh tế thị trường có nhiều vấn đề phức tạp nên tình hình khiếu nại, tố cáo của công dân ở một số địa phương có chiều hướng gia tăng, diễn ra không bình thường, giá cả bất động sản tăng mạnh, lịch sử quản lý đất đai trên địa bàn có nhiều vấn đề phức tạp nên tình hình khiếu nại, tố cáo của công dân ở trên địa phương có chiều hướng gia tăng, diễn ra không bình thường. Có nhiều đơn phức tạp kéo dài nhiều năm ảnh hưởng đến tình hình an ninh trật tự, kinh tế xã hội của địa phương. Xuất phát từ thực tiễn trên, tôi chọn đề tài sáng kiến kinh nghiệm là: ***“Một số giải pháp nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân và giải quyết đơn thư kiến nghị, phản ánh tại xã Sơn Giang”*** nhằm phản ánh phần nào tình hình thực tế cũng như đưa ra một số kiến nghị, giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả trong công tác tiếp công dân, giải quyết đơn thư trên địa bàn phường nhằm gắn những vấn đề lý luận đã được nghiên cứu vào thực

tiền làm cơ sở lâu dài có tính chất định hướng cho công tác của bản thân cũng như đồng nghiệp trong thời gian tới.

Để triển khai thực hiện tốt công tác tiếp công dân và giải quyết đơn thư, UBND xã phải thực hiện đồng bộ các nội dung sau:

1. Đảm bảo nguyên tắc công khai, dân chủ, đúng pháp luật.
2. Bảo đảm nguyên tắc công bằng, khách quan, bình đẳng.
3. Đảm bảo sự hài hòa về mặt lợi ích giữa Nhà nước và công dân.

Thực hiện tốt được những nguyên tắc trên sẽ làm cho hoạt động tiếp công dân, giải quyết đơn thư ngày càng có hiệu quả hơn, được dân tin, kính trọng sẽ giúp cán bộ, công chức tiếp công dân thực hiện tốt hơn chức trách, nhiệm vụ được giao.

Thông qua công tác tiếp công dân tạo ra động lực thúc đẩy hoàn thiện công tác quản lý nhà nước, giúp cho các cơ quan quản lý nhà nước, các cơ quan tổ chức, đơn vị có điều kiện kiểm tra, đánh giá lại cơ chế chính sách, công tác chỉ đạo điều hành của mình, từ đó có những điều chỉnh thích hợp, kịp thời. Làm tốt công tác tiếp công dân, giải quyết đơn thư sẽ hạn chế việc khiếu nại, tố cáo vượt cấp, kéo dài.

Các biện pháp để nâng cao chất lượng tiếp công dân và giải quyết đơn thư.

1. Tăng cường sự lãnh đạo của cấp ủy Đảng, chỉ đạo tổ chức thực hiện của chính quyền là yếu tố quan trọng hàng đầu để tăng cường hiệu quả pháp luật về tiếp dân giải quyết đơn thư:

2. Tăng cường công tác tuyên truyền, phổ biến giáo dục pháp luật:

3. Phát huy sức mạnh tổng hợp của hệ thống chính trị trong công tác tiếp công dân, giải quyết đơn thư:

4. Kết hợp chặt chẽ công tác tiếp công dân, giải quyết đơn thư, khiếu nại, tố cáo với quá trình cải cách thủ tục hành chính:

5. Ứng dụng công nghệ thông tin trong công tác tiếp công dân, giải quyết đơn thư, khiếu nại, tố cáo:

6. Tạo cơ chế chính sách thông thoáng cho các tổ chức, công dân tham gia hoạt động tiếp công dân, giải quyết đơn thư, khiếu nại, tố cáo:

7. Đổi mới và nâng cao chất lượng công tác tiếp dân, giải quyết đơn thư, khiếu nại, tố cáo của công dân:

8. Nâng cao vai trò trách nhiệm của người đứng đầu cấp ủy, chính quyền địa phương, trình độ năng lực của bộ phận chuyên môn tham mưu lĩnh vực tiếp công dân và giải quyết đơn thư.

2. Lợi ích kinh tế - xã hội có thể thu được do áp dụng sáng kiến:

Hiệu quả về công tác QLNN, lợi ích KT-XH, an ninh chính trị trên địa bàn:

Là địa bàn phía nam giáp ranh với thị trấn, dân số đông, có nhiều cơ quan đơn vị đóng trên địa bàn, tỷ lệ giáo dân chiếm hơn 50% tổng dân số các đơn thư trong những năm gần đây chủ yếu liên quan đến việc tranh chấp đất đai giữa các hộ dân, công tác đền bù, hỗ trợ giải phóng mặt bằng thực hiện các dự án trên địa bàn... Làm tốt công tác tiếp dân, giải quyết đơn thư tiết kiệm được thời gian, tiền của cho Nhân dân, chính quyền địa phương có điều kiện dành nhiều thời gian, ngân sách hơn để tập trung cho công tác lãnh đạo, chỉ đạo về phát triển kinh tế xã hội, AN - QP, cũng cố phát huy mối đoàn kết giữa các hộ dân trên địa bàn khu dân cư, góp phần đẩy nhanh tiến độ giải phóng mặt bằng triển khai các dự án, công trình, thúc đẩy phát triển kinh tế xã hội của địa phương, giữ vững và nâng cao các tiêu chí xây dựng Nông thôn mới.

**Hiệu quả kinh tế:*

Nâng cao năng suất, hiệu suất lao động trong thực hiện nhiệm vụ công vụ của cán bộ lãnh đạo, người có thẩm quyền giải quyết đơn thư, cán bộ công chức chuyên môn, giảm chi phí và thời gian đi lại cho người dân khi các đơn thư

được xử lý dứt điểm, đúng quy trình, đảm bảo về thời gian, công dân không phải đi lại nhiều lần, không phải đi lên cấp cao hơn khi nộp đơn thư vượt cấp.

Có thể nhận thấy kết quả bước đầu việc áp dụng các giải pháp trong công tác tiếp công dân và giải quyết đơn thư trên địa bàn xã Sơn Giang là hoạt động tiếp công dân và giải quyết đơn thư đã đi vào nề nếp. Cấp ủy, chính quyền đã xác định rõ tầm quan trọng của công tác tiếp công dân và giải quyết đơn thư kiến nghị phản ánh, xem công tác này là nhiệm vụ chung của cả hệ thống chính trị.

Nội dung tiếp công dân của UBND xã tập trung vào một số vấn đề được người dân quan tâm, như: đề nghị giải quyết các tranh chấp về đất đai, tranh chấp đất rừng, việc cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất; kiến nghị về chế độ chính sách xã hội.

** Hiệu quả xã hội:*

Việc tiếp công dân được thực hiện hướng vào chất lượng, cán bộ tiếp dân đặt mình vào vị trí của người dân. Do đó, mặc dù ảnh hưởng của các “con sốt” trong lĩnh vực đất đai, các hoạt động đền bù, bồi thường giải phóng mặt ... số lượng lượt tiếp dân và đơn thư tăng lên, nhưng qua công tác tiếp công dân và giải quyết đơn thư đã giải quyết được các vướng mắc, kiến nghị của người dân và được nhân dân đồng tình ủng hộ. Vì vậy, không có các đơn thư, khiếu nại tố cáo kéo dài, vượt cấp, không phát sinh điểm nóng, góp phần giữ vững an ninh trật tự, an toàn xã hội trên địa bàn.

Nhằm nâng cao nhận thức pháp luật của công dân, hằng năm, UBND xã xây dựng, ban hành kế hoạch tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật, trong đó có kế hoạch tuyên truyền, phổ biến các quy định của pháp luật liên quan đến tiếp công dân; chỉ đạo các ban, ngành, tổ chức, đơn vị căn cứ vào kế hoạch tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật của UBND xã để tổ chức tuyên truyền sâu rộng tới đội ngũ cán bộ, công chức và các tầng lớp nhân dân.

Triển khai thực hiện cải cách thủ tục hành chính theo cơ chế "một cửa", các ban ngành đã thực sự vào cuộc, tạo mọi điều kiện thuận lợi cho tổ chức,

doanh nghiệp và công dân, quy trình thủ tục hành chính được cải tiến, bỏ nhiều khâu trung gian theo hướng tổ chức dây chuyền thủ tục. Mặt khác, cơ chế “một cửa, một cửa liên thông” đã điều chỉnh mối quan hệ giữa nhân dân và công chức, tạo cơ chế giám sát, quản lý của nhân dân đối với cơ quan nhà nước.

Cải tạo và nâng cấp cơ sở vật chất, hiện đại hóa phòng tiếp công dân, có chỗ ngồi thoáng mát, công dân và tổ chức khi đến giao dịch được tôn trọng, được phục vụ, thể hiện sự ưu việt của phương thức tiếp dân, coi trọng nhân dân.

** Hiệu quả khác*

Ngoài hiệu quả kinh tế và hiệu quả xã hội, sáng kiến còn mang lại các lợi ích khác như:

Hình thành phương thức lãnh đạo, chỉ đạo khoa học, phù hợp, đúng quy định đối với các đồng chí lãnh đạo địa phương, từng bước hình thành quy trình, quy chuẩn, quy phạm mới trong việc tổ chức tham mưu thực hiện nhiệm vụ giải quyết đơn thư, tạo ra các cách làm cải tiến, đổi mới so với quy trình thực hiện cũ, góp phần nâng cao hiệu lực, hiệu quả công việc. Cụ thể sau khi áp dụng đề tài, giảm hẳn số lượng đơn thư giải quyết sai, thiếu quy trình.

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

ĐƠN ĐỀ NGHỊ

Đánh giá hiệu quả áp dụng, phạm vi ảnh hưởng của sáng kiến, đề tài nghiên cứu khoa học

Kính gửi: Hội đồng Đánh giá hiệu quả áp dụng, phạm vi ảnh hưởng của sáng kiến, đề tài nghiên cứu khoa học huyện Hương Sơn.

1. Tôi ghi tên dưới đây:

Số TT	Họ và tên	Ngày tháng năm sinh	Nơi công tác	Chức danh	Trình độ chuyên môn	Tỷ lệ (%) đóng góp vào việc tạo ra sáng kiến (ghi rõ đối với từng đồng tác giả, nếu có)
1	Lê Thị Bông	30/3/1987	Ủy ban xã Sơn Giang	Công chức Văn phòng Thống kê	Đại học	100%

Là tác giả đề nghị đánh giá hiệu quả áp dụng, phạm vi ảnh hưởng của sáng kiến kinh nghiệm, đề tài nghiên cứu khoa học:

2. Lĩnh vực áp dụng sáng kiến: Một số giải pháp nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân, giải quyết đơn thư kiến nghị phản ánh tại Ủy ban nhân dân xã Sơn Giang, huyện Hương Sơn, tỉnh Hà Tĩnh.

3. Đã được cấp có thẩm quyền công nhận (nghiệm thu) sáng kiến, đề tài nghiên cứu khoa học theo Quyết định số 93/QĐ-UBND, ngày 18/6/2024 của Ủy ban nhân dân xã Sơn Giang.

4. Đã được cấp có thẩm quyền công nhận hiệu quả áp dụng, phạm vi ảnh hưởng của sáng kiến, đề tài nghiên cứu khoa học ở cơ sở, theo Quyết định số:, ngày của.....

5. Những thông tin cần được bảo mật: Không

6. Các tài liệu kèm theo:

6.1. Tờ trình đề nghị đánh giá hiệu quả áp dụng, phạm vi ảnh hưởng của sáng kiến, đề tài nghiên cứu khoa học của cơ sở.

6.2. Quyết định công nhận hiệu quả áp dụng, phạm vi ảnh hưởng của sáng kiến, đề tài nghiên cứu khoa học, ở cấp có thẩm quyền xét tặng danh hiệu “chiến sỹ thi đua cơ sở” (*trường hợp đề xuất cấp tỉnh*);

6.3. Đối với sáng kiến:

- Quyết định công nhận sáng kiến.
- Báo cáo mô tả giải pháp sáng kiến.
- Báo cáo đánh giá hiệu quả áp dụng, phạm vi ảnh hưởng của SKKN.
- Đơn đề nghị đánh giá hiệu quả áp dụng, phạm vi ảnh hưởng của SKKN.

6.4. Đối với đề tài nghiên cứu khoa học:

Tôi xin cam kết sáng kiến là do tôi thực hiện, các số liệu, kết quả trong sáng kiến là trung thực, có nguồn gốc rõ ràng, không có hiện tượng sao chép hay vi phạm bản quyền. Có gì sai tôi xin chịu hoàn toàn trách nhiệm.

DANH SÁCH NHỮNG ĐƠN VỊ ĐÃ ÁP DỤNG SÁNG KIẾN

T T	Tổ chức/ cá nhân	Địa chỉ	Thời gian bắt đầu áp dụng	Quy mô áp dụng	Hiệu quả mang lại khi áp dụng SKKN	Trả thù lao cho tác giả (nếu có)
1	Ủy ban nhân dân xã Quang Diệm	Xã Quang Diệm	6/2024 - nay	Ủy ban nhân dân xã, Công chức bộ phận tiếp đón, Công chức Bộ phận TN và trả KQ	Tốt	Không

2	Ủy ban nhân dân xã Sơn Trường	Xã Sơn Trường	06/2024 -nay	Ủy ban nhân dân xã, Công chức bộ phận tiếp dân, Công chức Bộ phận TN và trả KQ	Tốt	Không
---	-------------------------------	---------------	-----------------	---	-----	-------

Tôi xin cam đoan mọi thông tin nêu trong đơn là trung thực, đúng sự thật và hoàn toàn chịu trách nhiệm trước pháp luật.

Hương Sơn, ngày 05 tháng 9 năm 2024

XÁC NHẬN CỦA CƠ QUAN

TÁC GIẢ

Lê Thị Bông

**ỦY BAN NHÂN DÂN
XÃ SON GIANG**

**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: 62/BC-UBND

Son Giang, ngày 05 tháng 9 năm 2024

BÁO CÁO

Đánh giá hiệu quả áp dụng, phạm vi ảnh hưởng của sáng kiến kinh nghiệm

Kính gửi: Hội đồng Đánh giá hiệu quả áp dụng, phạm vi ảnh hưởng của sáng kiến, đề tài nghiên cứu khoa học cấp huyện.

1. Tên sáng kiến/đề tài khoa học: Một số giải pháp nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân và giải quyết đơn thư kiến nghị, phản ánh tại xã Sơn Giang

2. Lĩnh vực áp dụng sáng kiến/đề tài khoa học: Công tác tiếp công dân và giải quyết đơn thư kiến nghị, phản ánh.

3. Đã được cấp có thẩm quyền công nhận (nghiệm thu) sáng kiến, đề tài nghiên cứu khoa học theo Quyết định/Hội đồng nghiệm thu số: 93/QĐ-UBND ngày 18/6/2024 của UBND xã Sơn Giang;

4. Đã được cấp có thẩm quyền công nhận hiệu quả áp dụng, phạm vi ảnh hưởng của sáng kiến, đề tài nghiên cứu khoa học ở cơ sở, theo Quyết định số....., ngày.....của.....;

5. Tóm tắt nội dung và nêu những điểm mới, cải tiến của sáng kiến, đề tài nghiên cứu khoa học so với cách làm trước đây:

Đề hướng đến một Nhà nước pháp quyền Xã hội Chủ nghĩa, một xã hội công bằng dân chủ văn minh, một nền kinh tế minh bạch thì công tác tiếp dân, giải quyết đơn thư, kiến nghị, phản ánh có nhiệm vụ, vai trò chính trị cực kỳ quan trọng.

Những năm qua, dưới sự lãnh đạo của cấp ủy Đảng, công tác tiếp dân và giải quyết đơn thư của UBND xã Sơn Giang được thực hiện theo đúng quy định của Luật tiếp công dân: Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của

Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật tiếp công dân; Thông tư 06/2014/TT-TTCP ngày 31/10/2014 của Thủ tướng Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân và các văn bản hướng dẫn của cấp trên.

Địa phương đã quán triệt, tổ chức thực hiện các quy định của pháp luật về tiếp công dân. Theo đó, bố trí cán bộ, bố trí lịch tiếp công dân định kỳ của đồng chí Bí thư đảng ủy, Chủ tịch UBND. Công tác tiếp công dân bước đầu đã có những kết quả tích cực, đã duy trì và tổ chức tốt công tác tiếp công dân thường xuyên, định kỳ và đột xuất theo quy định. Nhờ thực hiện tốt việc tiếp công dân nên trong những năm gần đây, đơn thư khiếu nại, tố cáo không có, chủ yếu là các đơn thư kiến nghị phản ánh. UBND xã đã kịp thời giải quyết không để bức xúc trong quần chúng nhân dân. Ngoài tiếp dân thường xuyên và định kỳ theo quy định, đồng chí Bí thư Đảng ủy và Chủ tịch UBND xã đã thực hiện tốt việc đối thoại trực tiếp với Nhân dân theo quy chế. Thông qua công tác tiếp dân đã tuyên truyền đường lối, chủ trương chính sách pháp luật cho nhân dân. Nhờ làm tốt công tác tiếp dân và giải quyết đơn thư nên tình hình an ninh chính trị, trật tự an toàn xã hội ở địa phương đảm bảo, góp phần hoàn thành tốt các chỉ tiêu nhiệm vụ kinh tế - xã hội.

Bên cạnh những kết quả đạt được, công tác tiếp dân giải quyết đơn thư vẫn còn có một số tồn tại:

- Công tác lãnh đạo, chỉ đạo của cấp ủy Đảng, người đứng đầu chính quyền chưa được thường xuyên, tập trung cao.
- Công tác phối hợp tham gia của UBMTTQ, các đoàn thể chính trị xã hội địa phương trong việc tham gia tuyên truyền, phản biện đối với công tác tiếp công dân tại một số vụ việc giải quyết đơn thư chưa thật chặt chẽ, hiệu quả chưa cao.
- Việc phân loại để xử lý đơn thư gặp khó khăn, do người gửi đơn tiêu đề không đúng với nội dung ghi trong đơn.

- Công dân khi có kiến nghị, phản ánh không thực hiện gửi đơn theo quy trình mà đồng thời gửi đơn đi nhiều cấp khác nhau, một số đơn thư gửi vượt cấp không theo quy trình.

- Có nhiều vụ việc UBND xã đã giải quyết, thông qua tổ chức họp hòa giải vụ việc không thành, UBND xã đã hướng dẫn thực hiện khởi kiện theo quy định của pháp luật nhưng công dân vẫn không nhất trí, yêu cầu tiếp tục được giải quyết tại địa phương nên dẫn đến vụ việc kéo dài.

Tiếp công dân là tạo điều kiện để Nhân dân trực tiếp tham gia quản lý Nhà nước, quản lý xã hội. Tổ chức tốt công tác tiếp công dân là biểu hiện cụ thể quan điểm “dân là gốc” của Đảng và Nhà nước ta. Thông qua công tác tiếp công dân, mối quan hệ máu thịt giữa dân với Đảng, Nhà nước càng gắn bó hơn, để Đảng và Nhà nước hiểu dân hơn và để cho Nhân dân hiểu rõ hơn về Đảng, Nhà nước, về phẩm chất, năng lực của cán bộ, công chức.

Thông qua việc tiếp công dân, các cơ quan Nhà nước nắm được tâm tư, nguyện vọng của Nhân dân đối với các chủ trương, chính sách của Đảng và pháp luật của Nhà nước để kịp thời chấn chỉnh, bổ sung, sửa đổi hoặc huỷ bỏ các nội dung không còn phù hợp. Đồng thời Đảng và Nhà nước nắm được tình hình thực hiện chính sách, pháp luật của Nhà nước ở các địa phương, nắm được phẩm chất, năng lực của cán bộ, công chức. Qua đó để nâng cao, hoàn thiện công tác lãnh đạo, chỉ đạo, điều hành, quản lý trong tổ chức Đảng và cơ quan Nhà nước.

Giải quyết đơn thư (Khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh) là một lĩnh vực hết sức quan trọng trong nhiệm vụ quản lý nhà nước và điều hành xã hội. Do vậy thực hiện tốt công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Nhân dân sẽ củng cố và tăng niềm tin của Nhân dân vào đường lối, chủ trương của Đảng và chính sách, pháp luật của Nhà nước đề ra, thể hiện mối quan hệ mật thiết giữa nhân dân với Đảng và Nhà nước. Bản chất của Nhà nước ta là Nhà nước của Nhân dân, do Nhân dân và vì Nhân dân, tất cả quyền lợi đều thuộc về Nhân dân. Việc quan tâm đến lợi ích của Nhân dân là trách nhiệm của Đảng và Nhà nước.

Nhận thức được điều đó, Đảng và Nhà nước ta đã đưa ra những chính sách, văn bản pháp luật ngày càng hoàn thiện để giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nhanh, đúng pháp luật, bảo vệ và khôi phục kịp thời lợi ích hợp pháp cho Nhân dân, đồng thời xử lý nghiêm minh những cá nhân, tổ chức vi phạm pháp luật, tạo niềm tin của Nhân dân vào con đường đi lên xã hội chủ nghĩa mà Đảng và Nhà nước ta đã lựa chọn.

Trong thời gian qua, Nhà nước ta đã đưa ra các văn bản quy phạm pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, đặc biệt là Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo, các Nghị định, Thông tư cụ thể, hướng dẫn Luật ngày càng hoàn thiện, nên việc giải quyết khiếu nại, tố cáo đã đạt được những kết quả tốt. Việc xử lý các vụ việc khiếu nại, tố cáo nhanh hơn, đúng người, đúng việc và đúng thẩm quyền xử lý hơn, được Nhân dân đồng tình ủng hộ. Song bên cạnh đó, do sự phát triển của nền kinh tế thị trường có nhiều vấn đề phức tạp nên tình hình khiếu nại, tố cáo của công dân ở một số địa phương có chiều hướng gia tăng, diễn ra không bình thường, giá cả bất động sản tăng mạnh, lịch sử quản lý đất đai trên địa bàn có nhiều vấn đề phức tạp nên tình hình khiếu nại, tố cáo của công dân ở trên địa phương có chiều hướng gia tăng, diễn ra không bình thường. Có nhiều đơn phức tạp kéo dài nhiều năm ảnh hưởng đến tình hình an ninh trật tự, kinh tế xã hội của địa phương. Xuất phát từ thực tiễn trên, tôi chọn đề tài sáng kiến kinh nghiệm là: ***“Một số giải pháp nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân và giải quyết đơn thư kiến nghị, phản ánh tại xã Sơn Giang”*** nhằm phản ánh phần nào tình hình thực tế cũng như đưa ra một số kiến nghị, giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả trong công tác tiếp công dân, giải quyết đơn thư trên địa bàn xã nhằm giải quyết những vấn đề lý luận đã được nghiên cứu vào thực tiễn làm cơ sở lâu dài có tính chất định hướng cho công tác của bản thân cũng như đồng nghiệp trong thời gian tới.

Để triển khai thực hiện tốt công tác tiếp công dân và giải quyết đơn thư, UBND xã phải thực hiện đồng bộ các nội dung sau:

1. Đảm bảo nguyên tắc công khai, dân chủ, đúng pháp luật.

2. Bảo đảm nguyên tắc công bằng, khách quan, bình đẳng.

3. Đảm bảo sự hài hòa về mặt lợi ích giữa Nhà nước và công dân.

Thực hiện tốt được những nguyên tắc trên sẽ làm cho hoạt động tiếp công dân, giải quyết đơn thư ngày càng có hiệu quả hơn, được dân tin, kính trọng sẽ giúp cán bộ, công chức tiếp công dân thực hiện tốt hơn chức trách, nhiệm vụ được giao.

Thông qua công tác tiếp công dân tạo ra động lực thúc đẩy hoàn thiện công tác quản lý nhà nước, giúp cho các cơ quan quản lý nhà nước, các cơ quan tổ chức, đơn vị có điều kiện kiểm tra, đánh giá lại cơ chế chính sách, công tác chỉ đạo điều hành của mình, từ đó có những điều chỉnh thích hợp, kịp thời. Làm tốt công tác tiếp công dân, giải quyết đơn thư sẽ hạn chế việc khiếu nại, tố cáo vượt cấp, kéo dài.

Các biện pháp để nâng cao chất lượng tiếp công dân và giải quyết đơn thư.

1. Tăng cường sự lãnh đạo của cấp ủy Đảng, chỉ đạo tổ chức thực hiện của chính quyền là yếu tố quan trọng hàng đầu để tăng cường hiệu quả pháp luật về tiếp dân giải quyết đơn thư:

Cấp ủy Đảng, chính quyền phải lãnh đạo, chỉ đạo quán triệt các quan điểm của Đảng “về xây dựng và thực hiện quy chế dân chủ ở cơ sở”, phát huy quyền làm chủ của Nhân dân, tập trung chú trọng công tác tiếp công dân và giải quyết đơn thư của công dân, coi đây là một trong những nhiệm vụ chính trị quan trọng của địa phương, nâng cao vai trò trách nhiệm lãnh đạo của người đứng đầu cấp ủy, trách nhiệm chỉ đạo thực hiện của người có thẩm quyền giải quyết đơn thư, đối với bộ phận chuyên môn được giao nhiệm vụ tiếp công dân phải phát huy tinh thần trách nhiệm phục vụ Nhân dân, tận tình hướng dẫn, tiếp nhận đơn thư, kiến nghị, phản ánh của công dân trung thực, khách quan, kịp thời, không có biểu hiện phân biệt đối xử, sau khi tiếp nhận đơn, đóng dấu công văn đến, tiến hành vào sổ tiếp công dân, thực hiện phân loại đơn một cách chính xác, đầy đủ, đồng thời tham mưu cho người có thẩm quyền giải quyết đơn, giao cho các bộ

phận, cá nhân chịu trách nhiệm tham mưu xử lý đơn, bộ phận cá nhân tham mưu xử lý đơn thực hiện tìm hiểu các văn bản pháp luật, tiến hành thu thập các chứng cứ, tài liệu, hồ sơ liên quan, có thể tiến hành thành lập tổ xác minh (nếu cần thiết theo quy định phải thành lập), thực hiện việc giải quyết nội dung đơn thư đảm bảo đúng thời gian, trình tự, gửi kết quả giải quyết, phúc đáp cho công dân và các bộ phận, cá nhân có liên quan bằng văn bản, chuyên báo cáo kết quả xử lý đơn thư cho lãnh đạo địa phương, các phòng ban liên quan kịp thời, đúng quy định.

2. Tăng cường công tác tuyên truyền, phổ biến giáo dục pháp luật:

Xác định việc phổ biến, tuyên truyền giáo dục pháp luật cho người dân là ưu tiên hàng đầu, chú trọng các giải pháp, cơ chế nâng cao ý thức pháp luật, năng lực chuyên môn của cán bộ, công chức về tiếp công dân và giải quyết đơn thư, đồng thời làm tốt công tác tổ chức tuyên truyền, phổ biến giáo dục pháp luật cho cán bộ và Nhân dân về các văn bản pháp luật có hiệu lực hiện hành, nhất là Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo và các văn bản Luật, dưới Luật, Nghị định, Thông tư, quy định có liên quan để nâng cao ý thức pháp luật, cần đa dạng hóa và nâng cao hiệu quả các hình thức phổ biến, tuyên truyền, giáo dục pháp luật.

3. Phát huy sức mạnh tổng hợp của hệ thống chính trị trong công tác tiếp công dân, giải quyết đơn thư:

Tập trung phát huy vai trò của Ủy ban Mặt trận Tổ quốc và các thành viên trong việc tiếp công dân, giải quyết đơn thư. Đề cao vai trò các tổ chức đoàn thể như: Hội Nông dân, Hội Cựu chiến binh, Hội Phụ nữ, Đoàn thanh niên, Hội Người cao tuổi, ... trong công tác giải quyết đơn thư, tham gia vào quá trình này để bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của đoàn viên, hội viên khi tham gia khiếu nại, tố cáo và đồng thời đóng vai trò vận động, thuyết phục, tuyên truyền chính sách, pháp luật cho hội viên hiểu và thực hiện theo. Các tổ chức đoàn thể bố trí cán bộ có sự hiểu biết về pháp luật và có khả năng tuyên truyền vận động, phối hợp tham gia vào công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo của chính

quyền. Từ đó, nắm bắt kịp thời tâm tư nguyện vọng cũng như những kiến nghị, phản ánh của đoàn viên, hội viên, nhằm phục vụ tốt cho công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo.

4. Kết hợp chặt chẽ công tác tiếp công dân, giải quyết đơn thư, khiếu nại, tố cáo với quá trình cải cách thủ tục hành chính:

Tăng cường hiệu quả của công tác giải quyết kiến nghị phản ánh, khiếu nại, tố cáo cần nhiều giải pháp đồng bộ và phải trải qua một quá trình từ tiếp nhận, phân loại, thụ lý, giải quyết đơn. Nó gắn liền với cải cách hệ thống tư pháp, cải cách thủ tục hành chính, cần phải giảm thiểu các thủ tục hành chính không cần thiết, đảm bảo nguyên tắc đúng, đủ, khoa học về thủ tục hành chính, quy định pháp luật trong quá trình tiếp công dân và giải quyết đơn thư.

5. Ứng dụng công nghệ thông tin trong công tác tiếp công dân, giải quyết đơn thư, khiếu nại, tố cáo:

Cùng với phương án tiếp công dân, giải quyết đơn thư quy về một đầu mối ở mỗi cấp để thuận tiện trong việc theo dõi, đôn đốc, kiểm tra, đòi hỏi công tác này phải được ứng dụng công nghệ thông tin hiện đại để giúp cho người có thẩm quyền giải quyết nắm bắt được đầy đủ thông tin một cách kịp thời, chính xác. Địa phương phải tập trung ưu tiên bố trí ngân sách đầu tư mua sắm máy móc, thiết bị tin học trang bị đảm bảo cho các cán bộ, công chức đặc biệt là bộ phận tiếp công dân, đối với cán bộ công chức phải luôn học hỏi, nâng cao trình độ chuyên môn trong việc ứng dụng công nghệ thông tin vào công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo trong đó có Hệ thống phần mềm cơ sở dữ liệu quốc gia về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, công tác tổng hợp, báo cáo, khai thác và tra cứu thông tin, tìm kiếm hồ sơ được tiến hành thuận lợi hơn.

Thực hiện áp dụng hệ thống quản lý chất lượng ISO TCVN 9001:2015 vào quy trình xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo để góp phần kiểm sát hiệu quả quá trình xử lý vụ việc đảm bảo đúng thời hạn quy định.

6. Tạo cơ chế chính sách thông thoáng cho các tổ chức, công dân tham gia hoạt động tiếp công dân, giải quyết đơn thư, khiếu nại, tố cáo:

Đảm bảo tốt, đúng quy định về các chế độ chính sách cho cán bộ, công chức thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân và giải quyết đơn thư. Nâng cao chất lượng giải quyết đơn thư, khiếu nại, tố cáo và thực hiện việc bảo vệ người khiếu nại, tố cáo đúng quy định của pháp luật được đề cập ở nội dung trên cũng chính là tạo ra chính sách thông thoáng cho cá nhân, tổ chức tham gia tốt hoạt động giải quyết khiếu nại, tố cáo.

7. Đổi mới và nâng cao chất lượng công tác tiếp dân, giải quyết đơn thư, khiếu nại, tố cáo của công dân:

Việc thực hiện Quy chế dân chủ ở cơ sở được coi là giải pháp tổng hợp, thể hiện rõ nhất qua vai trò người dân trong tham gia giám sát các hoạt động và xây dựng chính quyền, cơ quan Nhà nước các cấp; đồng thời đưa công tác tiếp công dân và giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo của công dân thật sự đi vào nề nếp, có hiệu quả. Việc đối thoại trực tiếp với Nhân dân đã được UBND xã thực hiện, đồng chí Bí thư Đảng ủy, Chủ tịch UBND xã đối thoại trực tiếp với Nhân dân trên địa bàn, thông qua đối thoại giúp cho chính quyền giải quyết những tồn đọng, bức xúc của Nhân dân, rút ngắn thời gian và đỡ tốn công sức hơn. Trước thực tế đang diễn ra, trọng tâm công tác dân vận chính quyền hiện nay là phải làm sao cho người dân không còn vướng mắc, khiếu nại và luôn đồng thuận, sẽ hạn chế tình trạng đơn thư khiếu nại, vượt cấp và kéo dài trong Nhân dân.

8. Nâng cao vai trò trách nhiệm của người đứng đầu cấp ủy, chính quyền địa phương, trình độ năng lực của bộ phận chuyên môn tham mưu lĩnh vực tiếp công dân và giải quyết đơn thư.

Việc chú trọng, tập trung lãnh đạo của người đứng đầu cấp ủy, trách nhiệm chỉ đạo xử lý giải quyết đơn thư của lãnh đạo chính quyền địa phương là yếu tố quan trọng để nâng cao chất lượng, hiệu quả trong công tác tiếp công dân và giải quyết đơn thư, xác định rõ tầm quan trọng, tính cần thiết trong nhiệm vụ lãnh đạo thường xuyên của Ban Thường vụ, Ban Chấp hành Đảng ủy xã đối với công tác tiếp công dân và giải quyết đơn thư, thực hiện đầy đủ lịch tiếp công dân của người đứng đầu cấp ủy, qua công tác tiếp công dân nắm bắt kịp thời đầy đủ các tâm tư nguyện vọng, kiến nghị, phản ánh, đề xuất của Đảng viên và Nhân dân,

đồng thời lãnh đạo, giao các bộ phận tiếp nhận và xử lý kịp thời, đúng quy trình. Thực hiện nghiêm quy định về trách nhiệm của người đứng đầu cấp ủy trong việc tiếp dân, đối thoại trực tiếp với dân và xử lý những phản ánh, kiến nghị của dân theo Quy định số 11-QĐi/TW ngày ngày 18 tháng 02 năm 2019 của Ban Chấp hành Trung ương, trong đó xác định trách nhiệm của người đứng đầu cấp ủy trong việc tiếp dân, đối thoại trực tiếp với dân và xử lý những phản ánh, kiến nghị của dân. Thường trực HĐND, hằng năm cần có kế hoạch giám sát thường xuyên công tác tiếp công dân và xử lý đơn thư, để nắm rõ kết quả thực hiện, những ưu điểm, thành tích đạt được, cũng như chỉ ra các tồn tại, hạn chế để có các giải pháp khắc phục.

Lãnh đạo UBND xã có trách nhiệm tổ chức, thực hiện việc tiếp công dân và giải quyết đơn thư đúng quy định của pháp luật (Luật Tiếp công dân; Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo và các văn bản hướng dẫn thi hành), quá trình thực hiện phải đúng thẩm quyền, hình thức, trình tự, thủ tục giải quyết khiếu nại, tố cáo, đáp ứng yêu cầu công tác lãnh đạo, chỉ đạo tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, tác động tích cực trong thực tiễn nhằm nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân. Đối với cán bộ công chức, bộ phận chuyên môn được giao, yếu tố tinh thần trách nhiệm, chất lượng tham mưu trong tiếp công dân và giải quyết đơn thư quyết định rất lớn đối với hiệu quả thực hiện, phải thực sự nghiêm túc, trách nhiệm, sâu sát, luôn học tập, nâng cao trình độ năng lực trong tham mưu triển khai để thực hiện đúng trình tự, thủ tục, đảm bảo thời gian, đúng thẩm quyền, công khai, khách quan trong thẩm tra, xác minh. Quan tâm, chú trọng đối thoại trong quá trình giải quyết khiếu nại, tố cáo, đặc biệt công tác hòa giải ở cơ sở phát huy tác dụng thiết thực góp phần giải quyết những vụ việc, mâu thuẫn mới phát sinh trong Nhân dân. Một số vụ việc phức tạp, tồn đọng, kéo dài tham mưu cấp ủy Đảng, chính quyền, các ngành tập trung giải quyết dứt điểm.

Từng bước xác định rõ và nâng cao vai trò trách nhiệm của người đứng đầu cấp ủy Đảng và cơ quan hành chính (UBND xã) trong công tác lãnh đạo, chỉ đạo lĩnh vực tiếp công dân và giải quyết đơn thư, tinh thần trách nhiệm, khoa

học, đảm bảo đúng quy trình, thời gian trong việc tiếp nhận và giải quyết đơn thư đối với bộ phận tiếp công dân, các cán bộ, công chức xã được lãnh đạo địa phương phân công tham mưu giải quyết các đơn thư cụ thể.

- Khi triển khai sáng kiến này, cán bộ công chức xã sẽ nắm rõ và biết cách ứng dụng có hiệu quả các quy định của pháp luật trong công tác tiếp công dân giải quyết đơn thư, chủ động đưa ra phương án giải quyết đảm bảo đúng pháp luật, đúng quy trình, thấu tình, đạt lý, đạt hiệu quả cao trong thực tiễn.

- Đổi mới và nâng cao chất lượng công tác tiếp công dân, công tác giải quyết đơn thư, khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân.

- coi trọng công tác kiểm tra, tổng kết, rút kinh nghiệm, xây dựng mô hình và biểu dương gương người tốt, việc tốt đối với công tác tiếp công dân, giải quyết đơn thư.

- Sáng kiến sẽ phát huy hiệu quả khi được áp dụng tại cấp xã, trên tất cả các lĩnh vực công tác Đảng, quản lý nhà nước, UBMTTQ và các Đoàn thể, trong công tác tổ chức tiếp công dân, tiếp nhận và xử lý đơn thư.

6. Đánh giá hiệu quả áp dụng: Sáng kiến, đề tài nghiên cứu khoa học đã được áp dụng hoặc áp dụng thử nghiệm, sản xuất thử và được chứng minh là mang lại hiệu quả cao hơn so với các giải pháp trước đó đã áp dụng, về:

****Hiệu quả kinh tế:***

Nâng cao năng suất, hiệu suất lao động trong thực hiện nhiệm vụ công vụ của cán bộ lãnh đạo, người có thẩm quyền giải quyết đơn thư, cán bộ công chức chuyên môn, giảm chi phí và thời gian đi lại cho người dân khi các đơn thư được xử lý dứt điểm, đúng quy trình, đảm bảo về thời gian, công dân không phải đi lại nhiều lần, không phải đi lên cấp cao hơn khi nộp đơn thư vượt cấp.

Có thể nhận thấy kết quả bước đầu việc áp dụng các giải pháp trong công tác tiếp công dân và giải quyết đơn thư trên địa bàn xã Sơn Trường là hoạt động tiếp công dân và giải quyết đơn thư đã đi vào nề nếp. Cấp ủy, chính quyền đã xác định rõ tầm quan trọng của công tác tiếp công dân và giải quyết đơn thư

kiến nghị phản ánh, xem công tác này là nhiệm vụ chung của cả hệ thống chính trị.

Nội dung tiếp công dân của UBND xã tập trung vào một số vấn đề được người dân quan tâm, như: đề nghị giải quyết các tranh chấp về đất đai, tranh chấp đất rừng, việc cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất; kiến nghị về chế độ chính sách xã hội.

*** *Hiệu quả xã hội:***

Việc tiếp công dân được thực hiện hướng vào chất lượng, cán bộ tiếp dân đặt mình vào vị trí của người dân. Do đó, mặc dù ảnh hưởng của các “cơn sốt” trong lĩnh vực đất đai, các hoạt động đền bù, bồi thường giải phóng mặt ... số lượng lượt tiếp dân và đơn thư tăng lên, nhưng qua công tác tiếp công dân và giải quyết đơn thư đã giải quyết được các vướng mắc, kiến nghị của người dân và được nhân dân đồng tình ủng hộ. Vì vậy, không có các đơn thư, khiếu nại tố cáo kéo dài, vượt cấp, không phát sinh điểm nóng, góp phần giữ vững an ninh trật tự, an toàn xã hội trên địa bàn.

Nhằm nâng cao nhận thức pháp luật của công dân, hằng năm, UBND xã xây dựng, ban hành kế hoạch tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật, trong đó có kế hoạch tuyên truyền, phổ biến các quy định của pháp luật liên quan đến tiếp công dân; chỉ đạo các ban, ngành, tổ chức, đơn vị căn cứ vào kế hoạch tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật của UBND xã để tổ chức tuyên truyền sâu rộng tới đội ngũ cán bộ, công chức và các tầng lớp nhân dân.

Triển khai thực hiện cải cách thủ tục hành chính theo cơ chế "một cửa", các ban ngành đã thực sự vào cuộc, tạo mọi điều kiện thuận lợi cho tổ chức, doanh nghiệp và công dân, quy trình thủ tục hành chính được cải tiến, bỏ nhiều khâu trung gian theo hướng tổ chức dây chuyền thủ tục. Mặt khác, cơ chế “một cửa, một cửa liên thông” đã điều chỉnh mối quan hệ giữa nhân dân và công chức, tạo cơ chế giám sát, quản lý của nhân dân đối với cơ quan nhà nước.

Cải tạo và nâng cấp cơ sở vật chất, hiện đại hóa phòng tiếp công dân, có chỗ ngồi thoáng mát, công dân và tổ chức khi đến giao dịch được tôn trọng, được phục vụ, thể hiện sự ưu việt của phương thức tiếp dân, coi trọng nhân dân.

*** *Hiệu quả khác:***

Ngoài hiệu quả kinh tế và hiệu quả xã hội, sáng kiến còn mang lại các lợi ích khác như:

Hình thành phương thức lãnh đạo, chỉ đạo khoa học, phù hợp, đúng quy định đối với các đồng chí lãnh đạo địa phương, từng bước hình thành quy trình, quy chuẩn, quy phạm mới trong việc tổ chức tham mưu thực hiện nhiệm vụ giải quyết đơn thư, tạo ra các cách làm cải tiến, đổi mới so với quy trình thực hiện cũ, góp phần nâng cao hiệu lực, hiệu quả công việc. Cụ thể sau khi áp dụng đề tài, giảm hẳn số lượng đơn thư giải quyết sai, thiếu quy trình.

7. Đánh giá phạm vi ảnh hưởng của sáng kiến, đề tài nghiên cứu khoa học:
Được xác định trên cơ sở số đơn vị, cá nhân áp dụng và được đánh giá là có hiệu quả và có triển vọng cần được nhân rộng theo phạm vi địa lý trên lĩnh vực tác động của sáng kiến, đề tài nghiên cứu khoa học.

- Sáng kiến đã được áp dụng/hoặc áp dụng thử ở phạm vi cơ sở tại UBND xã Sơn Giang và đã nhân rộng tại các xã như xã Quang Diệm và xã Sơn Trường.

- Cung cấp tài liệu minh chứng về áp dụng sáng kiến, đề tài nghiên cứu khoa học của tổ chức/cá nhân (Có giấy xác nhận của xã Quang Diệm và xã Sơn Trường gửi kèm).

8. Cam kết không sao chép hoặc vi phạm bản quyền sáng kiến/đề tài NCKH, thông tin nêu theo báo cáo này là sự thật.

Tôi xin cam kết sáng kiến kinh nghiệm này là sản phẩm của cá nhân tôi viết nên (tham khảo một số tài liệu), không sao chép của người khác để nộp, nếu UBND xã cũng như UBND huyện Hương Sơn phát hiện ra là sao chép của người khác hoặc có xảy ra tranh chấp về quyền sở hữu đối với sáng kiến kinh nghiệm, tôi xin chịu hoàn toàn trách nhiệm trước Lãnh đạo xã Sơn Giang, Lãnh đạo huyện về tính trung thực của bản cam kết này

9. Các tài liệu kèm theo (nếu có).

Xác nhận của cấp
có thẩm quyền đề xuất:

Tác giả/đồng tác giả
sáng kiến

ỦY BAN NHÂN DÂN
XÃ QUANG DIỆM

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số:10/XN-UBND

Quang Diệm, ngày 20 tháng 8 năm 2024

XÁC NHẬN HIỆU QUẢ ÁP DỤNG, PHẠM VI ẢNH HƯỞNG CỦA SÁNG KIẾN

Kính gửi: Hội đồng đánh giá hiệu quả áp dụng, phạm vi ảnh hưởng của sáng kiến huyện Hương Sơn.

Ủy ban nhân dân xã Quang Diệm xác nhận hiệu quả áp dụng và phạm vi ảnh hưởng của sáng kiến đã triển khai, áp dụng tại đơn vị như sau:

- **Tên sáng kiến:** “Một số giải pháp nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân và giải quyết đơn thư kiến nghị, phản ánh tại xã Sơn Giang”.

Của cá nhân Lê Thị Bông. Chức vụ: Công chức Văn phòng Thống kê xã Sơn Giang, huyện Hương Sơn, tỉnh Hà Tĩnh.

Đơn vị công tác: UBND xã Sơn Giang, huyện Hương Sơn, tỉnh Hà Tĩnh

- **Hiệu quả đạt được khi áp dụng sáng kiến:**

Sau thời gian áp dụng sáng kiến trên vào các hoạt động thực tế của địa phương, đã nhận được sự hưởng ứng tích cực của cán bộ, công chức làm việc tại UBND xã Quang Diệm, công tác tiếp công dân, giải quyết đơn thư kiến nghị, phản ánh trên địa bàn xã Quang Diệm đã có nhiều chuyển biến tích cực, thể hiện ở các lĩnh vực, cụ thể như sau:

**Hiệu quả kinh tế:*

Có thể nhận thấy kết quả bước đầu việc áp dụng các giải pháp trong công tác tiếp công dân và giải quyết đơn thư trên địa bàn xã Quang Diệm là hoạt động

tiếp công dân và giải quyết đơn thư đã đi vào nề nếp. Cấp ủy, chính quyền đã xác định rõ tầm quan trọng của công tác tiếp công dân và giải quyết đơn thư kiến nghị phản ánh, xem công tác này là nhiệm vụ chung của cả hệ thống chính trị. Thực hiện Luật Tiếp công dân năm 2013 và Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Tiếp công dân, các văn bản hướng dẫn của Trung ương, của tỉnh và Quy chế làm việc của UBND xã đã tập trung chỉ đạo thực hiện tốt công tác tiếp công dân và giải quyết đơn thư KNTC, phản ánh, kiến nghị, đề nghị của công dân. Về tổ chức UBND xã đã bố trí công chức phụ trách tiếp công dân. Trong năm Cấp ủy, chính quyền đã ban hành kế hoạch đối thoại của người đứng đầu cấp ủy, chính quyền với nhân dân. Tại các cuộc đối thoại đã lắng nghe các tâm tư nguyện vọng của nhân dân, đồng thời giải đáp các thắc mắc, kiến nghị của nhân dân.

Trong công tác tiếp công dân nêu cao vai trò trách nhiệm của người đứng đầu, cho thấy người đứng đầu chính quyền đã xác định rõ vai trò trách nhiệm của mình trong công tác tiếp dân.

Nâng cao năng suất, hiệu suất lao động trong thực hiện nhiệm vụ công vụ của cán bộ lãnh đạo, người có thẩm quyền giải quyết đơn thư, cán bộ công chức chuyên môn, giảm chi phí và thời gian đi lại cho người dân khi các đơn thư được xử lý dứt điểm, đúng quy trình, đảm bảo về thời gian, công dân không phải đi lại nhiều lần, không phải đi lên cấp cao hơn khi nộp đơn thư vượt cấp.

** Hiệu quả xã hội:*

Việc tiếp công dân được thực hiện hướng vào chất lượng, cán bộ tiếp dân đặt mình vào vị trí của người dân. Do đó, mặc dù ảnh hưởng của các “con sốt” trong lĩnh vực đất đai, các hoạt động đền bù, bồi thường giải phóng mặt ... số lượng lượt tiếp dân và đơn thư tăng lên, nhưng qua công tác tiếp công dân và giải quyết đơn thư đã giải quyết được các vướng mắc, kiến nghị của người dân và được nhân dân đồng tình ủng hộ. Vì vậy, không có các đơn thư, khiếu nại tố cáo kéo dài, vượt cấp, không phát sinh điểm nóng, góp phần giữ vững an ninh trật tự, an toàn xã hội trên địa bàn.

Nhằm nâng cao nhận thức pháp luật của công dân, hằng năm, UBND xã xây dựng, ban hành kế hoạch tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật, trong đó có kế hoạch tuyên truyền, phổ biến các quy định của pháp luật liên quan đến tiếp công dân; chỉ đạo các ban, ngành, tổ chức, đơn vị căn cứ vào kế hoạch tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật của UBND xã để tổ chức tuyên truyền sâu rộng tới đội ngũ cán bộ, công chức và các tầng lớp nhân dân.

Cải tạo và nâng cấp cơ sở vật chất, hiện đại hóa phòng tiếp công dân, có chỗ ngồi thoáng mát, công dân và tổ chức khi đến giao dịch được tôn trọng, được phục vụ, thể hiện sự ưu việt của phương thức tiếp dân, coi trọng nhân dân.

Triển khai thực hiện cải cách thủ tục hành chính theo cơ chế "một cửa", các ban ngành đã thực sự vào cuộc, tạo mọi điều kiện thuận lợi cho tổ chức, doanh nghiệp và công dân, quy trình thủ tục hành chính được cải tiến, bỏ nhiều khâu trung gian theo hướng tổ chức dây chuyền thủ tục. Mặt khác, cơ chế "một cửa, một cửa liên thông" đã điều chỉnh mối quan hệ giữa nhân dân và công chức, tạo cơ chế giám sát, quản lý của nhân dân đối với cơ quan nhà nước.

** Hiệu quả khác*

Ngoài hiệu quả kinh tế và hiệu quả xã hội, sáng kiến còn mang lại các lợi ích khác như:

Hình thành phương thức lãnh đạo, chỉ đạo khoa học, phù hợp, đúng quy định đối với các đồng chí lãnh đạo địa phương, từng bước hình thành quy trình, quy chuẩn, quy phạm mới trong việc tổ chức tham mưu thực hiện nhiệm vụ giải quyết đơn thư, tạo ra các cách làm cải tiến, đổi mới so với quy trình thực hiện cũ, góp phần nâng cao hiệu lực, hiệu quả công việc. Cụ thể sau khi áp dụng đề tài, giảm hẳn số lượng đơn thư giải quyết sai, thiếu quy trình.

- Phạm vi ảnh hưởng của sáng kiến:

Sáng kiến, giải pháp: “ Một số giải pháp nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân và giải quyết đơn thư kiến nghị, phản ánh tại xã Sơn Giang ” có thể áp dụng đối với tất cả các cơ quan, đơn vị trong công tác tiếp dân, giải quyết đơn

thư kiến nghị, phán ánh. Trong quá trình áp dụng, căn cứ vào điều kiện thực tế của từng đơn vị, cá nhân cụ thể để phù hợp và đạt hiệu quả cao nhất.

- Kết luận:

Ủy ban nhân dân xã Quang Diệm xác nhận tính hiệu quả, tính khả thi của sáng kiến: “Một số giải pháp nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân và giải quyết đơn thư kiến nghị, phán ánh tại xã Sơn Giang” của tác giả Lê Thị Bồng, Công chức Văn phòng Thống kê xã Sơn Giang, huyện Hương Sơn, tỉnh Hà Tĩnh để tác giả làm thủ tục công nhận sáng kiến cấp cơ sở./.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN

CHỦ TỊCH

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu: VPUBND./.

Lê Trường Sơn

UỶ BAN NHÂN DÂN
XÃ SƠN TRƯỜNG

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: 06/XN-UBND

Sơn Trường, ngày 20 tháng 8 năm 2024

**XÁC NHẬN HIỆU QUẢ ÁP DỤNG, PHẠM VI ẢNH HƯỞNG
CỦA SÁNG KIẾN**

Kính gửi: Hội đồng đánh giá hiệu quả áp dụng, phạm vi ảnh hưởng của sáng kiến huyện Hương Sơn;

Ủy ban nhân dân xã Sơn Trường xác nhận hiệu quả áp dụng và phạm vi ảnh hưởng của sáng kiến đã triển khai, áp dụng tại đơn vị như sau:

- **Tên sáng kiến:** “Một số giải pháp nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân và giải quyết đơn thư kiến nghị, phản ánh tại xã Sơn Giang”.

Của cá nhân Lê Thị Bồng. Chức vụ: Công chức Văn phòng Thống kê xã Sơn Giang, huyện Hương Sơn, tỉnh Hà Tĩnh.

Đơn vị công tác: UBND xã Sơn Giang, huyện Hương Sơn, tỉnh Hà Tĩnh

- **Hiệu quả đạt được khi áp dụng sáng kiến:**

Sau thời gian áp dụng sáng kiến, Công tác tiếp công dân, giải quyết đơn thư kiến nghị, phản ánh trên địa bàn xã Sơn Trường đã có nhiều chuyển biến tích cực, thể hiện ở các lĩnh vực, cụ thể như sau:

**Hiệu quả kinh tế:*

Nâng cao năng suất, hiệu suất lao động trong thực hiện nhiệm vụ công vụ của cán bộ lãnh đạo, người có thẩm quyền giải quyết đơn thư, cán bộ công chức chuyên môn, giảm chi phí và thời gian đi lại cho người dân khi các đơn thư

được xử lý dứt điểm, đúng quy trình, đảm bảo về thời gian, công dân không phải đi lại nhiều lần, không phải đi lên cấp cao hơn khi nộp đơn thư vượt cấp.

Có thể nhận thấy kết quả bước đầu việc áp dụng các giải pháp trong công tác tiếp công dân và giải quyết đơn thư trên địa bàn xã Sơn Trường là hoạt động tiếp công dân và giải quyết đơn thư đã đi vào nề nếp. Cấp ủy, chính quyền đã xác định rõ tầm quan trọng của công tác tiếp công dân và giải quyết đơn thư kiến nghị phản ánh, xem công tác này là nhiệm vụ chung của cả hệ thống chính trị.

Nội dung tiếp công dân của UBND xã tập trung vào một số vấn đề được người dân quan tâm, như: đề nghị giải quyết các tranh chấp về đất đai, tranh chấp đất rừng, việc cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất; kiến nghị về chế độ chính sách xã hội.

** Hiệu quả xã hội:*

Việc tiếp công dân được thực hiện hướng vào chất lượng, cán bộ tiếp dân đặt mình vào vị trí của người dân. Do đó, mặc dù ảnh hưởng của các “con sốt” trong lĩnh vực đất đai, các hoạt động đền bù, bồi thường giải phóng mặt ... số lượng lượt tiếp dân và đơn thư tăng lên, nhưng qua công tác tiếp công dân và giải quyết đơn thư đã giải quyết được các vướng mắc, kiến nghị của người dân và được nhân dân đồng tình ủng hộ. Vì vậy, không có các đơn thư, khiếu nại tố cáo kéo dài, vượt cấp, không phát sinh điểm nóng, góp phần giữ vững an ninh trật tự, an toàn xã hội trên địa bàn.

Nhằm nâng cao nhận thức pháp luật của công dân, hằng năm, UBND xã xây dựng, ban hành kế hoạch tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật, trong đó có kế hoạch tuyên truyền, phổ biến các quy định của pháp luật liên quan đến tiếp công dân; chỉ đạo các ban, ngành, tổ chức, đơn vị căn cứ vào kế hoạch tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật của UBND xã để tổ chức tuyên truyền sâu rộng tới đội ngũ cán bộ, công chức và các tầng lớp nhân dân.

Triển khai thực hiện cải cách thủ tục hành chính theo cơ chế "một cửa", các ban ngành đã thực sự vào cuộc, tạo mọi điều kiện thuận lợi cho tổ chức,

doanh nghiệp và công dân, quy trình thủ tục hành chính được cải tiến, bỏ nhiều khâu trung gian theo hướng tổ chức dây chuyền thủ tục. Mặt khác, cơ chế “một cửa, một cửa liên thông” đã điều chỉnh mối quan hệ giữa nhân dân và công chức, tạo cơ chế giám sát, quản lý của nhân dân đối với cơ quan nhà nước.

Cải tạo và nâng cấp cơ sở vật chất, hiện đại hóa phòng tiếp công dân, có chỗ ngồi thoáng mát, công dân và tổ chức khi đến giao dịch được tôn trọng, được phục vụ, thể hiện sự ưu việt của phương thức tiếp dân, coi trọng nhân dân.

** Hiệu quả khác*

Ngoài hiệu quả kinh tế và hiệu quả xã hội, sáng kiến còn mang lại các lợi ích khác như:

Hình thành phương thức lãnh đạo, chỉ đạo khoa học, phù hợp, đúng quy định đối với các đồng chí lãnh đạo địa phương, từng bước hình thành quy trình, quy chuẩn, quy phạm mới trong việc tổ chức tham mưu thực hiện nhiệm vụ giải quyết đơn thư, tạo ra các cách làm cải tiến, đổi mới so với quy trình thực hiện cũ, góp phần nâng cao hiệu lực, hiệu quả công việc. Cụ thể sau khi áp dụng đề tài, giảm hẳn số lượng đơn thư giải quyết sai, thiếu quy trình.

- Phạm vi ảnh hưởng của sáng kiến:

Sáng kiến, giải pháp: “ Một số giải pháp nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân và giải quyết đơn thư kiến nghị, phản ánh tại xã Sơn Giang ” có thể áp dụng đối với tất cả các cơ quan, đơn vị trong công tác tiếp dân, giải quyết đơn thư kiến nghị, phản ánh. Trong quá trình áp dụng, căn cứ vào điều kiện thực tế của từng đơn vị, cá nhân cụ thể để phù hợp và đạt hiệu quả cao nhất.

- Kết luận:

Ủy ban nhân dân xã Sơn Trường xác nhận tính hiệu quả, tính khả thi của sáng kiến: “Một số giải pháp nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân và giải quyết đơn thư kiến nghị, phản ánh tại xã Sơn Giang” của tác giả Lê Thị Bồng, Công chức Văn phòng Thống kê xã Sơn Giang huyện Hương Sơn, tỉnh Hà Tĩnh để tác giả làm thủ tục công nhận sáng kiến cấp cơ sở./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu: VPUBND./.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN

CHỦ TỊCH

Lê Đức Thuận