

Số: /KH-SNV

Kon Tum, ngày tháng 12 năm 2023

## KẾ HOẠCH

### Công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo năm 2024 tại Sở Nội vụ

Thực hiện chỉ đạo của Ban Thường vụ Tỉnh ủy tại Công văn số 967-CV/TU ngày 20 tháng 6 năm 2023 về việc nâng cao công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; bảo vệ người tố cáo; đối thoại và xử lý những phản ánh, kiến nghị của dân<sup>1</sup>; Quyết định số 879/QĐ-UBND ngày 30 tháng 12 năm 2022 của Ủy ban nhân dân tỉnh về phê duyệt Đề án nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác tiếp công dân trên địa bàn tỉnh Kon Tum đến năm 2025, chỉ đạo của Ủy ban nhân dân tỉnh tại các Văn bản: số 3982/UBND-TD ngày 23 tháng 11 năm 2022 về việc triển khai thực hiện Nghị quyết số 623/NQ-UBTVQH15 ngày 7 tháng 10 năm 2022 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội về tiếp tục tăng cường hiệu lực, hiệu quả thực hiện chính sách, pháp luật về tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo; số 2234/UBND-TD ngày 14/7/2023 về tiếp tục nâng cao công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; bảo vệ người tố cáo; đối thoại và xử lý những phản ánh, kiến nghị của dân; Công văn số 842/TTr-NV2 ngày 31 tháng 10 năm 2023 của Thanh tra tỉnh về việc hướng dẫn xây dựng kế hoạch thanh tra, kiểm tra năm 2024 trên địa bàn tỉnh Kon Tum, Quyết định số 01/QĐ-SNV ngày 03/01/2023 của Giám đốc Sở về việc ban hành quy chế tiếp công dân tại Sở Nội vụ,

Sở Nội vụ xây dựng Kế hoạch thực hiện công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo năm 2024 tại Sở như sau:

## I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

### 1. Mục đích

- Nhằm nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác tiếp công dân; tiếp nhận, xử lý đơn và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc phạm vi quản lý và thẩm quyền của Sở Nội vụ; giải quyết kịp thời khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị của công dân từ cơ sở, không để phát sinh điểm nóng; thực hiện kịp thời, đồng bộ việc cập nhật thông tin, khai thác Hệ thống Cơ sở dữ liệu Quốc gia về khiếu nại tố cáo.

- Tiếp tục thực hiện tốt trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan, đơn vị trong tổ chức thực hiện công tác tiếp công dân; giải quyết khiếu nại, tố cáo.

<sup>1</sup> Chỉ đạo của Ủy ban nhân dân tỉnh tại Văn bản số 2234/UBND-TD ngày 14 tháng 7 năm 2023 về việc tiếp nâng cao công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; bảo vệ người tố cáo; đối thoại và xử lý những phản ánh, kiến nghị của dân.

- Thực hiện đồng bộ các giải pháp nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác tiếp công dân; giải quyết khiếu nại, tố cáo, đảm bảo lợi ích chính đáng của công chức, viên chức, lao động và nhân dân theo quy định của pháp luật.

- Tăng cường công tác lãnh đạo, chỉ đạo và phối hợp của cấp ủy đảng và thủ trưởng cơ quan, đơn vị trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; tạo sự chuyển biến về nhận thức và hành động của cán bộ, công chức, trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, quan tâm thực hiện mục tiêu giải quyết kịp thời, triệt để khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân, đúng quy định pháp luật.

## **2. Yêu cầu**

Quán triệt, phổ biến đầy đủ, thực hiện nghiêm túc các chủ trương, chính sách của Đảng và pháp luật Nhà nước về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo. Người đứng đầu các đơn vị thuộc và trực thuộc Sở lãnh đạo, chỉ đạo phối hợp thực hiện công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; xác định đây là nhiệm vụ quan trọng, thường xuyên của cơ quan, đơn vị.

Tăng cường sự phối hợp giữa các đơn vị thuộc và trực thuộc sở trong công tác tiếp công dân, giải quyết đơn thư; khiếu nại, tố cáo đảm bảo công khai, chính xác, kịp thời theo đúng thẩm quyền và trình tự theo quy định của pháp luật.

Thực hiện nghiêm túc tiếp công dân thường xuyên, định kỳ và đột xuất; gắn việc tiếp công dân với việc tuyên truyền chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước; đẩy mạnh công tác đối thoại gắn với giải thích quyền, nghĩa vụ và trách nhiệm của công dân trong khiếu nại, tố cáo; xác định rõ nội dung giải quyết, hướng giải quyết, cơ quan, đơn vị giải quyết, thời hạn giải quyết; đảm bảo các kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo của công dân được giải quyết kịp thời, đúng pháp luật, không để phát sinh khiếu nại, tố cáo vượt cấp; kiên quyết xử lý nghiêm đối với tập thể, cá nhân thiếu trách nhiệm trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; không thực hiện đầy đủ các biện pháp bảo vệ người tố cáo dẫn đến người tố cáo bị trả thù, trù dập; cố tình né tránh, đùn đẩy trách nhiệm, kéo dài thời gian giải quyết các vụ việc khiếu nại, tố cáo để công dân khiếu kiện kéo dài, vượt cấp, thực hiện không nghiêm các quyết định, kết luận giải quyết khiếu nại, tố cáo đã có hiệu lực pháp luật.

## **II. NỘI DUNG KẾ HOẠCH**

### **1. Tuyên truyền, phổ biến pháp luật về tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

Tiếp tục đẩy mạnh công tác tuyên truyền, phổ biến cho đảng viên, công chức Chỉ thị số 35-CT/TW, ngày 26-5-2014 của Bộ Chính trị về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo; Chỉ thị số 27-CT/TW, ngày 10/01/2019 của Bộ Chính trị về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác bảo vệ người phát hiện, tố giác, người đấu tranh chống tham nhũng, lãng phí, tiêu cực; Quy định số 11-QĐ/TW, ngày 18/02/2019 của Bộ Chính trị về trách nhiệm của người đứng đầu cấp ủy trong công tác tiếp

công dân, đối thoại trực tiếp với dân và xử lý những phản ánh, kiến nghị của dân; Chỉ thị số 14/CT-TTg, ngày 18/5/2012 của Thủ tướng Chính phủ về chấn chỉnh và nâng cao hiệu quả công tác tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, Chỉ thị số 03/CT-UBND ngày 26/02/2014 của Ủy ban nhân dân tỉnh về tăng cường công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo trên địa bàn tỉnh; Luật Khiếu nại năm 2011, Luật Tiếp công dân năm 2013, Luật Tố cáo năm 2018, các Nghị định của Chính phủ<sup>2</sup>; Thông tư của Thanh tra Chính phủ: số 02/2021/TT-TTCP ngày 22/3/2021 quy định chế độ báo cáo công tác thanh tra, tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo và phòng, chống tham nhũng; số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 về quy trình tiếp công dân; 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; Kế hoạch số 2633/KH-UBND ngày 15/10/2014 của Ủy ban nhân dân tỉnh về việc thực hiện Chỉ thị số 35-CT/TW của Bộ Chính trị; Công văn số 479/UBND-NCXDPL ngày 06/3/2019 về việc triển khai Chỉ thị số 27-CT/TW, Công văn số 1474/UBND-NCXDPL ngày 12/6/2019 về việc triển khai thực hiện Kế hoạch số 91-KH/TU của Ban Thường vụ Tỉnh ủy, Quyết định số 25/2019/QĐ-UBND ngày 19/12/2019 về việc ban hành Quy chế công khai kết luận, kết quả xử lý các vụ việc thanh tra, kiểm tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và phòng, chống tham nhũng trên Cổng/trang Thông tin điện tử và các phương tiện thông tin truyền thông của tỉnh Kon Tum, Nghị quyết số 623/NQ-UBTVQH15 ngày 7/10/2022 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội về tiếp tục tăng cường hiệu lực, hiệu quả thực hiện chính sách, pháp luật về tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo...

Triển khai thực hiện đồng bộ các chủ trương, chính sách, pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, bám sát hướng dẫn tại Công văn số 2354/TTCP-KHTH, ngày 23/10/2023 của Thanh tra Chính phủ.

- Đơn vị thực hiện: Các đơn vị thuộc, trực thuộc Sở

- Thời gian thực hiện: Thường xuyên, năm 2024.

## **2. Tiếp tục triển khai thực hiện Quyết định số 01/QĐ-SNV ngày 03/01/2023 của Giám đốc Sở về việc ban hành quy chế tiếp công dân tại Sở Nội vụ**

- Đơn vị chủ trì thực hiện: Thanh tra sở.

- Đơn vị phối hợp: Các đơn vị thuộc, trực thuộc Sở

- Thời gian thực hiện: Thường xuyên, năm 2024.

**3. Tiếp tục củng cố, kiện toàn tổ chức, bộ máy; nâng cao ý thức trách nhiệm, đạo đức công vụ; tăng cường đào tạo, bồi dưỡng nâng cao nghiệp vụ chuyên môn; có chế độ, chính sách, động viên, khen thưởng kịp thời đội ngũ cán bộ, công chức**

---

<sup>2</sup> Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 Quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân năm 2013; Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019 quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tố cáo năm 2018; Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Khiếu nại năm 2011; Nghị định số 55/2022/NĐ-CP ngày 23/8/2022 quy định cơ sở dữ liệu Quốc gia về công tác tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh...

làm công tác tiếp công dân, tham mưu xử lý và giải quyết khiếu nại, tố cáo. Rà soát, cân đối, sắp xếp, điều chỉnh trong phạm vi dự toán đã được giao để bố trí, bảo đảm cơ sở vật chất phục vụ cho công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo của Sở (*đầu tư trang thiết bị dùng để truy cập vào Hệ thống Cơ sở dữ liệu quốc gia về khiếu nại, tố cáo đáp ứng được yêu cầu<sup>3</sup>*), đảm bảo các điều kiện cần thiết để người dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị của mình.

- Đơn vị thực hiện: Phòng Hành chính- Tổng hợp.
- Đơn vị phối hợp: Thanh tra sở.
- Thời gian thực hiện: Năm 2024.

**4.** Cung cấp thông tin về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trên Cổng Thông tin điện tử tỉnh Sở Nội vụ theo quy định; sử dụng có hiệu quả Hệ thống Cơ sở dữ liệu quốc gia về khiếu nại, tố cáo đã được Ủy ban nhân dân tỉnh chỉ đạo thực hiện<sup>4</sup>.

- Đơn vị chủ trì thực hiện: Thanh tra Sở
- Đơn vị phối hợp: Phòng Hành chính- Tổng hợp
- Thời gian thực hiện: Năm 2024.

### **5. Xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

Các đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tiếp nhận trực tiếp qua công tác tiếp dân, bưu điện hoặc do các cơ quan, tổ chức, cơ quan có thẩm quyền chuyên đến; phân loại, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đảm bảo theo quy định của pháp luật về giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Đối với các đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc Sở, giao Thanh tra Sở chủ trì, phối hợp với Phòng Hành chính- Tổng hợp tham mưu cho Giám đốc Sở hướng dẫn chuyển đơn thư đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật.

Đối với các đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc Sở, giao Thanh tra Sở chủ trì, phối hợp với các đơn vị liên quan tham mưu Giám đốc Sở giải quyết theo đúng trình tự, thủ tục, quy định của pháp luật.

## **III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

**1.** Trưởng các đơn vị thuộc, trực thuộc Sở căn cứ chức năng, nhiệm vụ được giao tổ chức triển khai các nội dung của Kế hoạch.

**2.** Giao Thanh tra Sở theo dõi, tham mưu lãnh đạo Sở tổ chức thực hiện công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; hướng dẫn, đôn đốc các phòng, đơn vị thực hiện nghiêm túc Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật

<sup>3</sup> Chỉ đạo của Ủy ban nhân dân tỉnh tại Văn bản số 4305/UBND-TD ngày 21 tháng 12 năm 2022 về việc nâng cao hiệu quả sử dụng Hệ thống cơ sở dữ liệu quốc gia về khiếu nại, tố cáo.

<sup>4</sup> Văn bản số 4305/UBND-TD ngày 21 tháng 12 năm 2022 Về việc nâng cao hiệu quả sử dụng Hệ thống Cơ sở dữ liệu quốc gia về khiếu nại, tố cáo; Văn bản số 1702/UBND-TD ngày 07 tháng 6 năm 2023 Về việc triển khai sử dụng an toàn Hệ thống Cơ sở dữ liệu quốc gia về khiếu nại, tố cáo.

Tổ cáo, tham mưu công tác tuyên truyền, phổ biến giáo dục pháp luật về tiếp công dân, khiếu nại, tố cáo. Thực hiện đầy đủ, nghiêm túc chế độ thông tin, báo cáo về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo đảm bảo theo quy định.

Trên đây là Kế hoạch công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo năm 2024 tại Sở Nội vụ./.

***Nơi nhận:***

- UBND tỉnh (b/c);
- Thanh tra tỉnh (b/c);
- Giám đốc, các Phó Giám đốc Sở;
- Các đơn vị thuộc và trực thuộc Sở;
- Đăng Trang TTTĐT Sở, niêm yết tại địa điểm tiếp công dân;
- Lưu: VT, TTr.

**GIÁM ĐỐC**

**Nguyễn Văn Lân**