

Số: /KH-SNGV

Đồng Tháp, ngày tháng 12 năm 2023

KẾ HOẠCH

Tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh năm 2024

Căn cứ Luật Khiếu nại năm 2011, Luật Tiếp công dân năm 2013, Luật Tố cáo năm 2018 và các văn bản hướng dẫn thi hành.

Thực hiện Quyết định số 230/QĐ-SNGV ngày 22 tháng 5 năm 2023 về Quy chế tiếp công dân của Sở Ngoại vụ tỉnh Đồng Tháp và Quyết định số 233/QĐ-SNGV ngày 22 tháng 5 năm 2023 của Giám đốc Sở Ngoại vụ về việc ban hành Nội quy tiếp công dân tại Sở Ngoại vụ tỉnh Đồng Tháp.

Sở Ngoại vụ ban hành Kế hoạch tiếp công dân năm 2024 của Giám đốc 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, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trong các lĩnh vực thuộc phạm vi quản lý của Sở Ngoại vụ; tiếp tục nâng cao trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan, đơn vị trong công tác tiếp công dân; giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

- Giải thích, hướng dẫn, giải quyết hoặc chuyển đến cơ quan, tổ chức có thẩm quyền nghiên cứu, xem xét, giải quyết đối với các thông tin, khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân về những vấn đề liên quan đến chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước; công tác quản lý và hoạt động của các cơ quan, đơn vị, tổ chức.

- Qua tiếp công dân kịp thời giải quyết các vụ việc phát sinh theo quy định của pháp luật; chú trọng các bức xúc, yêu cầu có thể chuyển thành khiếu nại, tố cáo từ đó có giải pháp kiểm chế không để phát sinh thành “điểm nóng” về an ninh, trật tự.

2. Yêu cầu

- Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc Sở để xem xét, giải quyết và trả lời cho công dân theo đúng thời hạn quy định của pháp luật về giải quyết khiếu nại, tố cáo. Nâng cao trách nhiệm và chất lượng giải quyết các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Giám đốc Sở thông qua công tác tiếp dân, qua việc chủ động phối hợp xây dựng các phương án, kế hoạch khi có vụ việc phức tạp xảy ra, khi có tình huống công dân tập trung đông người khiếu nại, tố cáo tại cơ quan.

- Phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan trong Tỉnh tiếp công dân, xử lý đơn thư và giải quyết khiếu nại, tố cáo; tăng cường trao đổi thông tin, dự báo tình hình để chủ động phòng ngừa, xử lý tình huống phát sinh trong việc tiếp công dân (nếu có).

- Thực hiện nghiêm việc tiếp công dân thường xuyên, tiếp công dân định kỳ và đột xuất của lãnh đạo Sở; 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, đường hướng giải quyết, cơ quan đơn vị và 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 điểm nóng, hạn chế khiếu kiện đông người, vượt cấp.

II. NỘI DUNG

1. Nội dung

- Tổ chức tốt công tác tiếp công dân thường xuyên, định kỳ, đột xuất, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo theo quy định; chủ động nắm tình hình, cung cấp thông tin, hồ sơ kịp thời khi có các trường hợp khiếu nại tập trung đông người.

- Tập trung rà soát, chỉ đạo giải quyết đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền; tăng cường đối thoại với công dân khiếu nại, tố cáo ngay từ cơ sở. Rà soát, tổ chức thực hiện nghiêm các quyết định giải quyết khiếu nại, kết luận giải quyết tố cáo đã có hiệu lực pháp luật. Xử lý, làm rõ trách nhiệm các trường hợp vi phạm trong tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân và các trường hợp lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kích động, xúi giục, tập trung đông người gây rối an ninh, trật tự, an toàn xã hội.

- Tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra trách nhiệm thực hiện các quy định của pháp luật về tiếp công dân, khiếu nại, tố cáo đối với cơ quan, người đứng đầu cơ quan, các phòng thuộc thẩm quyền quản lý theo quy định.

- Thường xuyên tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo để góp phần hạn chế việc khiếu nại, tố cáo không đúng quy định. Thực hiện nghiêm chế độ thông tin, báo cáo định kỳ và đột xuất theo quy định.

2. Thời gian tiếp công dân

a) Tiếp công dân định kỳ

Giám đốc Sở¹ tiếp công dân **vào ngày 15 hằng tháng**, nếu ngày tiếp công dân của Giám đốc Sở trùng vào ngày nghỉ, ngày lễ thì thực hiện vào ngày làm việc tiếp theo. Lịch tiếp công dân định kỳ của Giám đốc Sở được đăng tải trên Trang thông tin điện tử Sở Ngoại vụ (<https://lichhop.dongthap.gov.vn/sngvu/>).

b) Tiếp công dân đột xuất

¹ Cử Phó Giám đốc Sở thay mặt tiếp công dân khi Giám đốc Sở đi vắng.

Giám đốc Sở chủ trì tiếp công dân đột xuất. Trường hợp Giám đốc Sở đi vắng hoặc thực hiện nhiệm vụ theo phân công, chỉ đạo của cơ quan lãnh đạo, quản lý cấp trên thì ủy quyền cho Phó Giám đốc Sở thực hiện chủ trì tiếp.

Việc tiếp công dân đột xuất thực hiện trong các trường hợp theo quy định tại khoản 3 Điều 18 của Luật Tiếp công dân năm 2013, cụ thể:

- Vụ việc gay gắt, phức tạp, có nhiều người tham gia, liên quan đến trách nhiệm của nhiều cơ quan, tổ chức, đơn vị hoặc ý kiến của các cơ quan, tổ chức, đơn vị còn khác nhau.

- Vụ việc nếu không chỉ đạo, xem xét kịp thời có thể gây ra hậu quả nghiêm trọng hoặc có thể dẫn đến huỷ hoại tài sản của Nhà nước, của tập thể, xâm hại đến tính mạng, tài sản của nhân dân, ảnh hưởng đến an ninh, chính trị, trật tự, an toàn xã hội.

c) Tiếp công dân thường xuyên

Giám đốc Sở giao Chánh Thanh tra Sở phối hợp với trưởng các phòng thuộc Sở trực tiếp công dân thường xuyên tại cơ quan vào các ngày làm việc trong tuần.

2. Địa điểm tiếp công dân

Tại Văn phòng Sở Ngoại vụ, địa chỉ: Số 114, Đường Nguyễn Huệ, Phường 2, thành phố Cao Lãnh, tỉnh Đồng Tháp.

3. Tăng cường công tác theo dõi, hướng dẫn, chỉ đạo, đôn đốc việc tổ chức thực hiện các quy định của pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại các phòng chuyên môn, đơn vị trực thuộc Sở đảm bảo công khai, minh bạch, đúng trình tự, thủ tục và phù hợp tình hình thực tế.

4. Thường xuyên, chủ động phối hợp với các cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; nâng cao năng lực hoạt động quản lý nhà nước, đảm bảo hầu hết đơn thư được giải quyết qua cấp cơ sở.

5. Sử dụng có hiệu quả Hệ thống cơ sở dữ liệu Quốc gia về khiếu nại, tố cáo; tăng cường đào tạo, bồi dưỡng nghiệp vụ, sắp xếp, bố trí công chức có đủ phẩm chất, năng lực, trình độ làm nhiệm vụ tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; đầu tư cơ sở vật chất, trang thiết bị và thực hiện đầy đủ chế độ, chính sách đối với lực lượng làm công tác này.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Thanh tra Sở

- Tham mưu thành phần dự buổi tiếp công dân cùng Giám đốc Sở; phối hợp các đơn vị thuộc sở chuẩn bị nội dung có liên quan.

- Tham mưu xây dựng Thông báo lịch tiếp công dân của Giám đốc Sở; trường hợp Giám đốc Sở không thể thực hiện việc tiếp công dân theo lịch đã công bố thì thực hiện việc thông báo lịch theo quy định.

- Cử công chức ghi chép đầy đủ nội dung Giám đốc tiếp công dân vào Sổ tiếp công dân và lưu giữ tại nơi tiếp công dân; tham mưu văn bản, ý kiến chỉ đạo của Giám đốc Sở đến các Phòng thuộc Sở để triển khai thực hiện có liên quan đến nội dung công dân phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo.

- Theo dõi, đôn đốc các cơ quan, đơn vị thuộc Sở tham mưu cho Giám đốc Sở ban hành văn bản trả lời công dân thuộc chức năng, nhiệm vụ.

- Kịp thời nhập dữ liệu tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo vào Hệ thống cơ sở dữ liệu Quốc gia về khiếu nại, tố cáo; tham mưu lãnh đạo Sở báo cáo kết quả thực hiện công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo định kỳ hoặc đột xuất theo quy định.

2. Văn phòng Sở

- Phối hợp với Thanh tra Sở niêm yết Nội quy tiếp công dân tại nơi tiếp công dân; thông báo lịch tiếp công dân của Giám đốc Sở trên Trang thông tin điện tử của Sở.

- Bố trí các điều kiện, trang thiết bị cần thiết phục vụ công tác tiếp công dân tại nơi tiếp công dân của Sở Ngoại vụ; chỉ dẫn, tiếp đón công dân đến khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị theo quy định.

- Giữ gìn an ninh, trật tự nơi Giám đốc Sở tiếp công dân.

3. Phòng Nghiệp vụ

- Chuẩn bị nội dung, hồ sơ, tài liệu phục vụ buổi tiếp công dân của Giám đốc Sở theo đề nghị của Thanh tra Sở; cử lãnh đạo phòng và công chức phụ trách lĩnh vực công tác liên quan đến nội dung tiếp công dân, tham gia tiếp công dân cùng với Giám đốc Sở.

- Tham mưu văn bản trả lời công dân các nội dung thuộc nhiệm vụ theo quy định; đồng thời gửi kết quả về Thanh tra Sở để lưu hồ sơ, theo dõi và tổng hợp.

Trên đây là Kế hoạch tiếp công dân năm 2024 của Giám đốc Sở Ngoại vụ. Trong quá trình triển khai thực hiện, nếu có vướng mắc đề nghị lãnh đạo các phòng thuộc Sở báo cáo Giám đốc Sở (qua Thanh tra Sở) để xem xét, giải quyết./.

Nơi nhận:

- Ủy ban nhân dân Tỉnh;
- Ban Nội chính Tỉnh ủy;
- Ban Tiếp công dân Tỉnh;
- Các Sở, cơ quan ngang sở;
- Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố;
- Ban Giám đốc Sở;
- Các phòng thuộc Sở;
- Lưu: VT (đăng tin).

GIÁM ĐỐC

Nguyễn Hữu Xuân