

Số: /KH-SVHTTDL

Đồng Tháp, ngày tháng năm 2023

## KẾ HOẠCH Tiếp công dân năm 2024

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

Thực hiện Quyết định số 413/QĐ-SVHTTDL, ngày 16 tháng 8 năm 2023 của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch, về việc ban hành Nội quy, Quy chế tổ chức tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo. Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch ban hành Kế hoạch tiếp công dân năm 2024 như sau:

### I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

#### 1. Mục đích

Nhằm nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân và xử lý giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trong các lĩnh vực thuộc phạm vi quản lý nhà nước của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch; 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.

Phát huy dân chủ, bảo đảm quyền và lợi ích hợp pháp của công dân; tiếp nhận, giải thích, hướng dẫn, giải quyết hoặc chuyển đến cơ quan, đơn vị và người có thẩm quyền 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.

Qua tiếp công dân kịp thời giải quyết các vụ việc phát sinh theo quy định của pháp luật nhằm khiếu nại, tố cáo kéo dài, phức tạp và không để phát sinh thành “điểm nóng” về an ninh, trật tự, đồng thời tuyên truyền, phổ biến, giáo dục, nâng cao ý thức pháp luật của công dân, giúp cho công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo được tiến hành một cách hiệu quả.

#### 2. Yêu cầu

Phối hợp chặt chẽ giữa các phòng chuyên môn, đơn vị sự nghiệp trực thuộc Sở trong tiếp công dân, xử lý đơn và giải quyết khiếu nại, tố cáo; tăng cường trao đổi thông tin, dự báo tình hình để chủ động phòng ngừa, xử lý các tình huống khi có công dân tập trung đông người khiếu nại, tố cáo không để ảnh hưởng đến an ninh chính trị, trật tự an toàn xã hội.

Hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định của pháp luật, góp phần tích cực vào việc tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật và các lĩnh vực văn hóa, thể thao và du lịch đến người dân.

## II. NỘI DUNG THỰC HIỆN

1. Triển khai thực hiện tốt các chủ trương, chính sách, quy định pháp luật và các chỉ đạo của Trung ương, Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo<sup>1</sup>; kịp thời giải quyết các vụ việc khiếu nại đông người, phức tạp có khả năng phát sinh thành điểm nóng góp phần ổn định tình hình an ninh trật tự, phục vụ nhiệm vụ phát triển kinh tế, xã hội năm 2024.

2. Tổ chức tiếp công dân thường xuyên đúng quy định; thực hiện nghiêm chế độ tiếp công dân định kỳ và đột xuất của Lãnh đạo; công khai lịch tiếp công dân trên Trang thông tin điện tử của Sở; tổ chức thực hiện tốt công tác tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo thông qua các buổi tiếp công dân để người dân biết chấp hành tốt chủ trương của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước và hiểu rõ quyền lợi, nghĩa vụ của mình, hạn chế việc khiếu nại, tố cáo không đúng quy định.

### a. Tiếp công dân định kỳ

Giám đốc Sở thực hiện việc tiếp công dân định kỳ vào **ngày 15 hàng 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, khi 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 công dân.

### b. Tiếp công dân đột xuất

Giám đốc Sở tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp được quy định tại khoản 3, Điều 18, Luật Tiếp công dân năm 2013 như sau:

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 hủy 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.

Trường hợp Giám đốc Sở đi vắng thì ủy quyền cho Phó Giám đốc Sở thực hiện chủ trì tiếp.

### c. Tiếp công dân thường xuyên

---

<sup>1</sup> 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 dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo; Quy định số 11-QĐ/TW ngày 18/02/2019 của Bộ Chính trị 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; Nghị quyết số 39/2012/QH13 ngày 23/11/2012 của Quốc hội về việc tiếp tục nâng cao hiệu lực, hiệu quả thực hiện chính sách, pháp luật trong việc tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo đối với các quyết định hành chính về đất đai; 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 công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; Luật Tiếp công dân, Luật khiếu nại, Luật tố cáo và các Nghị định, Thông tư hướng dẫn thực hiện công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

Giám đốc Sở giao Chánh Thanh tra Sở phối hợp với phòng chuyên môn, đơn vị sự nghiệp thuộc Sở thực hiện tiếp công dân tại cơ quan vào các ngày làm việc trong tuần.

#### d. Địa điểm tiếp công dân

Tại Phòng Tiếp công dân Sở (tầng 1). Địa chỉ số 03, đường Phạm Hữu Lầu, thành phố Cao Lãnh, tỉnh Đồng Tháp.

**3.** Thường xuyên chỉ đạo, theo dõi, hướng dẫn, 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 thực tiễn đơn vị. Thực hiện tốt quy định của Thông tư số 05/2021/TT-TTCT, ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ, quy định Quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh.

**4.** Duy trì và thực hiện có hiệu quả trong việc cập nhật và báo cáo trên hệ thống cơ sở dữ liệu Quốc gia về khiếu nại, tố cáo; tập trung 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; đảm bảo cơ sở vật chất, trang thiết bị và thực hiện đầy đủ chế độ, chính sách đối với cán bộ, công chức, viên chức thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

### III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

#### 1. Thanh tra Sở

Thường trực Tổ tiếp công dân<sup>2</sup>, tham mưu thành phần dự buổi tiếp công dân cùng Giám đốc Sở; phối hợp các phòng chuyên môn, đơn vị thuộc Sở chuẩn bị nội dung có liên quan. Cử công chức ghi chép đầy đủ nội dung vào sổ tiếp công dân và lưu trữ theo quy định; tham mưu văn bản, ý kiến chỉ đạo của Giám đốc Sở đến các phòng chuyên môn, đơn vị thuộc Sở để triển khai thực hiện các nội dung liên quan đến phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của công dân. Dự thảo và trình ký, ban hành Thông báo kết luận các phiên tiếp công dân định kỳ (chậm nhất là 05 ngày làm việc kể từ ngày tiếp công dân) và tiếp công dân đột xuất (chậm nhất là 03 ngày làm việc kể từ ngày tiếp công dân); theo dõi, đôn đốc kết quả thực hiện kết luận các phiên tiếp công dân định kỳ.

Kịp thời nhập dữ liệu báo cáo vào Hệ thống cơ sở dữ liệu Quốc gia về khiếu nại, tố cáo; 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

<sup>2</sup> Quyết định số 516/QĐ-SVHTTDL, ngày 19/10/2023, về thành lập Tổ tiếp công dân của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch

công dân, chỉ dẫn, tiếp đón công dân đến khiếu nại, tố cáo, phản ánh kiến nghị theo quy định.

### **3. Phòng Kế hoạch - Tài chính**

Theo dõi hướng dẫn chi chế độ bồi dưỡng theo Thông tư số 320/2016/TT-BTC ngày 14 tháng 12 năm 2016 của Bộ Tài Chính quy định chế độ bồi dưỡng đối với người làm nhiệm vụ tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; các chế độ đào tạo, tập huấn nghiệp vụ theo quy định.

### **4. Các phòng chuyên môn, đơn vị sự nghiệp trực thuộc Sở**

Lãnh đạo các phòng chuyên môn, đơn vị sự nghiệp trực thuộc Sở căn cứ chức năng, nhiệm vụ được giao của đơn vị và yêu cầu, quy định về công tác tiếp công dân có trách nhiệm tổ chức tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật. 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 khi có yêu cầu; các đơn vị sự nghiệp xây dựng Kế hoạch và thực hiện tiếp công dân năm 2024, báo cáo kết quả về Sở (qua Thanh tra Sở) định kỳ hoặc đột xuất theo quy định.

- Phối hợp Thanh tra Sở chuẩn bị nội dung, hồ sơ, tài liệu phục vụ buổi tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Lãnh đạo Sở theo chỉ đạo. Tham mưu ban hành văn bản trả lời công dân đối với các nội dung thuộc chức năng, nhiệm vụ được giao theo quy định; đồng thời gửi kết quả về Thanh tra Sở lưu hồ sơ, theo dõi và tổng hợp.

Trên đây là Kế hoạch Tiếp công dân năm 2024 của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch. Trong quá trình triển khai thực hiện nếu có vướng mắc đề nghị Lãnh đạo các phòng chuyên môn, đơn vị sự nghiệp thuộc Sở kịp thời báo cáo Giám đốc Sở (qua Thanh tra Sở) để xem xét, giải quyết./.

#### ***Nơi nhận:***

- UBND tỉnh;
- Thanh tra Tỉnh;
- Ban Tiếp công dân Tỉnh;
- Lãnh đạo Sở;
- Các PCM; ĐVSN;
- Lưu: VT, TTr (QM).

**GIÁM ĐỐC**

**Huỳnh Thị Hoài Thu**