

Số: /KH-SGDĐT

Đắk Nông, ngày tháng 01 năm 2024

## KẾ HOẠCH

### Thực hiện công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh năm 2024 của Sở Giáo dục và Đào tạo tỉnh Đắk Nông

Căn cứ Luật Tiếp công dân năm 2013; Luật Khiếu nại năm 2011; Luật Tố cáo năm 2018; 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; Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại; Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tố cáo; Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh; Quyết định số 15/2017/QĐ-UBND ngày 18/7/2017 của Ủy ban nhân dân (UBND) tỉnh ban hành Quy định về công tác tiếp công dân trên địa bàn tỉnh Đắk Nông; Chỉ thị số 11/CT-UBND ngày 08/9/2022 của UBND tỉnh về việc tăng cường và nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân; Công văn số 4002/UBND-NC ngày 17/7/2023 của UBND tỉnh về việc chấn chỉnh công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và quy định của pháp luật, Sở Giáo dục và Đào tạo (GDĐT) ban hành Kế hoạch thực hiện công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh (KN, TC, KN, PA) năm 2024 như sau:

## I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

### 1. Mục đích

- Tăng cường và nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân, giải quyết KN, TC, KN, PA theo quy định của pháp luật.
- Thực hiện nghiêm việc tiếp công dân thường xuyên, định kỳ, đột xuất của người đứng đầu theo quy định của Luật Tiếp công dân; gắn việc tiếp công dân với giải quyết KN, TC, KN, PA theo đúng quy định của pháp luật.
- Tăng cường công tác tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật về tiếp công dân, giải quyết KN, TC, KN, PA đến toàn thể đội ngũ cán bộ quản lý, công chức, viên chức, người lao động và người học.
- Giữ ổn định kỷ luật, kỷ cương của ngành GDĐT, góp phần giữ vững an ninh chính trị, trật tự an toàn xã hội. Giải quyết kịp thời, đúng quy định của pháp luật các vụ việc KN, TC, KN, PA của công dân. Hạn chế thấp nhất tình trạng

khiếu nại, tố cáo vượt cấp. Không để tồn đọng đơn khiếu nại, tố cáo kéo dài, gây bức xúc trong dư luận.

## **2. Yêu cầu**

- Xác định công tác tiếp công dân, giải quyết KN, TC, KN, PA là nhiệm vụ chính trị quan trọng, thường xuyên.

- Tăng cường trách nhiệm của người đứng đầu nhằm tạo sự thống nhất về nhận thức và hành động. Triển khai thực hiện công tác tiếp công dân, giải quyết KN, TC, KN, PA nghiêm túc, thiết thực, hiệu quả, đúng quy định pháp luật; đảm bảo sự phối hợp giữa các phòng, ban và các cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan; phải thường xuyên theo dõi, kiểm tra, đánh giá, sơ kết, tổng kết việc tổ chức thực hiện theo quy định.

## **II. NỘI DUNG**

### **1. Tăng cường công tác tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

- Tiếp tục quán triệt và thực hiện nghiêm túc, đồng bộ các chủ trương, chính sách, pháp luật về tiếp công dân, giải quyết KN, TC, KN, PA, nhất là 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; 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; Quy định số 11-Qđi/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; 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 21-CT/TU ngày 05/01/2015 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy về thực hiện Chỉ thị số 35-CT/TW; Chỉ thị số 11/CT-UBND ngày 08/9/2022 của UBND tỉnh về việc tăng cường và nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân, giải quyết KN, TC, KN, PA của công dân và các văn bản có liên quan công tác tiếp công dân, giải quyết KN, TC, KN, PA.

- Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, truyền thông vào hoạt động tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật trên các lĩnh vực để phát sinh khiếu nại, tố cáo; tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật, nâng cao ý thức trách nhiệm, trình độ hiểu biết pháp luật nói chung và pháp luật về tiếp công dân, giải quyết KN, TC, KN, PA nói riêng cho cán bộ quản lý, công chức, viên chức, người lao động và Nhân dân; chú trọng việc tuyên truyền, phổ biến nâng cao hiểu biết và ý thức pháp luật của công dân trong khi thực hiện các quyền theo quy định của Luật Tiếp công dân; Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo; phối hợp với các tổ chức đoàn thể vận động, thuyết phục công dân tôn trọng và chấp hành nghiêm chỉnh quy định của pháp luật về tiếp công dân, KN, TC, KN, PA. Tăng cường hiệu quả cải cách hành chính để thực hiện công khai, minh bạch, giảm phiền hà cho cán bộ, công chức, viên chức, người lao động, Nhân dân, người học nhằm hạn chế phát sinh KN, TC, KN, PA.

## **2. Rà soát, giải quyết dứt điểm các vụ việc khiếu nại, tố cáo tồn đọng, phức tạp, kéo dài**

- Tiếp tục triển khai thực hiện nghiêm túc, có hiệu quả Quyết định số 1849/QĐ-TTg ngày 27/12/2018 của Thủ tướng Chính phủ và Kế hoạch số 363/KH-TTCP của Thanh tra Chính phủ về tiến hành kiểm tra, rà soát, giải quyết dứt điểm các vụ việc khiếu nại, tố cáo đông người, phức tạp, kéo dài, bảo đảm quyền và lợi ích hợp pháp, chính đáng của công dân, qua đó giải quyết căn bản tình hình khiếu nại, tố cáo phức tạp, kéo dài nhằm góp phần ổn định chính trị, phát triển kinh tế - xã hội.

- Đối với các vụ việc khiếu nại, tố cáo đông người, phức tạp cần tập trung xử lý dứt điểm, kịp thời báo cáo, xin ý kiến chỉ đạo của cơ quan có thẩm quyền về những vấn đề còn vướng mắc.

## **3. Kiện toàn đội ngũ, nâng cao chất lượng công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

- Tổ chức rà soát, kiện toàn, bố trí cán bộ, công chức, viên chức làm nhiệm vụ tiếp công dân, giải quyết KN, TC, KN, PA có đủ phẩm chất, năng lực, trình độ; chú trọng công tác đào tạo, bồi dưỡng nghiệp vụ; đồng thời, quan tâm đầu tư cơ sở vật chất, trang thiết bị và thực hiện đầy đủ chế độ, chính sách đối với cán bộ, công chức làm nhiệm vụ này.

- Thực hiện nghiêm chế độ tiếp công dân thường xuyên, định kỳ, đột xuất của người đứng đầu theo quy định của Luật Tiếp công dân; gắn nội dung tiếp công dân với giải quyết KN, TC, KN, PA theo đúng quy định. Phối hợp với cơ quan, đơn vị trực thuộc kết hợp hình thức thông tin qua đường dây nóng (điện thoại, email công vụ) để chủ động nắm tình hình, tổ chức tiếp công dân, tiếp công dân đột xuất với phương châm “*tìm công dân để tiếp, không đợi công dân khiếu kiện mới tiếp*” nhằm giải quyết dứt điểm vụ việc ngay tại cơ sở không để khiếu kiện vượt cấp, tạo điểm nóng.

- Tập trung lãnh đạo, chỉ đạo và tổ chức thực hiện tốt việc tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn thư bảo đảm kịp thời, đúng quy định theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị phản ánh; tạo điều kiện thuận tiện cho công dân thực hiện các thủ tục về KN, TC, KN, PA.

Kịp thời thụ lý, giải quyết dứt điểm các vụ việc khiếu nại, tố cáo phát sinh thuộc thẩm quyền. Trong quá trình thực hiện phải đảm bảo đúng trình tự, thủ tục, thời hạn theo quy định của Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo, Nghị định số 31/NĐ-CP ngày 10/4/2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Tố cáo, Nghị định số 124/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại và các quy định có liên quan; thực hiện nghiêm việc tổ chức đối thoại với công dân trước khi ban hành quyết định giải quyết khiếu nại theo quy định của Luật Khiếu nại; đồng thời tổ chức thi hành triệt để các quyết định giải quyết khiếu nại, kết

luận giải quyết tố cáo đã có hiệu lực pháp luật, không để tồn đọng, kéo dài nhưng không có lý do chính đáng, gây bức xúc trong dư luận xã hội.

#### **4. Tăng cường thanh tra, kiểm tra, xử lý trách nhiệm trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

- Tăng cường thanh tra, kiểm tra việc thi hành công vụ của đội ngũ công chức, viên chức thuộc thẩm quyền quản lý, nâng cao chất lượng giải quyết công việc, chất lượng phục vụ Nhân dân. Xử lý nghiêm các hành vi nhũng nhiễu, gây khó khăn, phiền hà đối với người dân và doanh nghiệp, chú trọng quản lý thực hiện các thủ tục hành chính hướng đến sự hài lòng của người dân, nhằm hạn chế phát sinh khiếu kiện.

- Chú trọng làm tốt công tác hòa giải ở cơ sở gắn với công tác dân vận, tích cực vận động Nhân dân chấp hành tốt chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước, hạn chế việc KN, TC, KN, PA không đúng quy định; đồng thời nghiên cứu, phát huy cách làm mới để nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân, giải quyết KN, TC, KN, PA.

- Giao Thanh tra Sở tăng cường thanh tra, kiểm tra trách nhiệm của thủ trưởng các đơn vị trực thuộc Sở trong việc chấp hành các quy định của pháp luật về tiếp công dân, giải quyết KN, TC, KN, PA; tập trung thanh tra tại các đơn vị có phát sinh KN, TC, KN, PA, thỉnh cầu, cứu xét nhằm kịp thời chấn chỉnh những hạn chế trong công tác tiếp công dân, giải quyết KN, TC, KN, PA. Qua thanh tra, kiểm tra tham mưu, đề xuất Giám đốc Sở kịp thời biểu dương, khen thưởng đối với các tổ chức, cá nhân thực hiện tốt và xử lý đối với cơ quan, đơn vị, cá nhân vi phạm các quy định của pháp luật về tiếp công dân, giải quyết KN, TC, KN, PA.

#### **5. Thực hiện nghiêm chế độ thông tin báo cáo, tổng hợp số liệu công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

Thực hiện nghiêm chế độ thông tin báo cáo, tổng hợp số liệu công tác tiếp công dân, giải quyết KN, TC, KN, PA; nhập, gửi số liệu báo cáo kịp thời trên phần mềm cơ sở dữ liệu theo quy định tại Thông tư số 02/2021/TT-TTCP ngày 22/3/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định chế độ báo cáo công tác thanh tra, tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo và phòng, chống tham nhũng.

### **III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

1. Căn cứ vào Kế hoạch này, Thủ trưởng các đơn vị trực thuộc Sở, Phòng GDĐT các huyện, thành phố Gia Nghĩa xây dựng Kế hoạch thực hiện công tác tiếp công dân, giải quyết KN, TC, KN, PA và tổ chức thực hiện tại cơ quan, đơn vị, địa phương.

2. Thanh tra Sở Giáo dục và Đào tạo

- Chủ động tham mưu Giám đốc Sở thực hiện công tác tiếp công dân, giải quyết KN, TC, KN, PA theo quy định; theo dõi, kiểm tra, đôn đốc, phối hợp các đơn vị trực thuộc Sở, Phòng GDĐT các huyện, thành phố Gia Nghĩa và các cơ

quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân có liên quan trong việc triển khai thực hiện Kế hoạch này.

- Chủ trì phối hợp với Phòng TCCB-TC, Văn phòng và các cơ quan, đơn vị, tổ chức có liên quan tham mưu Giám đốc Sở bảo đảm các điều kiện về cơ sở vật chất địa điểm tiếp công dân, thiết bị, kinh phí và các điều kiện khác phục vụ công tác tiếp công dân, giải quyết KN, TC, KN, PA theo quy định của pháp luật.

3. Chế độ báo cáo: Các đơn vị trực thuộc Sở, Phòng GDĐT các huyện, thành phố Gia Nghĩa báo cáo kết quả thực hiện công tác tiếp công dân, giải quyết KN, TC, KN, PA cho Sở GDĐT (qua Thanh tra Sở) theo định kỳ để tổng hợp báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh, Thanh tra tỉnh và các cấp có thẩm quyền, cụ thể như sau:

- Báo cáo Quý: Gửi báo cáo trước ngày 10 của tháng cuối quý.
- Báo cáo 6 tháng: Gửi báo cáo trước ngày trước ngày 10/6.
- Báo cáo 9 tháng: Gửi báo cáo trước ngày trước ngày 10/9.
- Báo cáo năm: Gửi báo cáo trước ngày trước ngày 10/12.
- Báo cáo đột xuất khi có sự việc hoặc theo yêu cầu của cấp trên.

**Lưu ý:** Trước mỗi kỳ báo cáo, Sở GDĐT sẽ gửi văn bản yêu cầu các cơ quan, đơn vị báo cáo. Mẫu Báo cáo và Phụ lục kèm theo, các cơ quan đơn vị thực hiện theo quy định tại Thông tư số 02/2021/TT-TTCP ngày 22/3/2021 của Thanh tra Chính phủ.

4. Việc sơ kết, tổng kết, khen thưởng được thực hiện theo các văn bản chỉ đạo, hướng dẫn của Luật Thi đua, khen thưởng và các văn bản có liên quan.

Trên đây là Kế hoạch thực hiện công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh năm 2024 của Sở Giáo dục và Đào tạo. Yêu cầu Thủ trưởng các đơn vị trực thuộc Sở, Phòng Giáo dục và Đào tạo các huyện, thành phố Gia Nghĩa căn cứ kế hoạch này xây dựng Kế hoạch công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại cơ quan đơn vị và triển khai thực hiện nghiêm túc./.

**Nơi nhận:**

- Thanh tra Bộ GDĐT;
- Ủy ban nhân dân tỉnh Đắk Nông;
- Thanh tra tỉnh;
- Lãnh đạo Sở;
- Các phòng thuộc Sở;
- Phòng GDĐT các huyện, thành phố;
- Các đơn vị trực thuộc Sở;
- Lưu: VT, TTr.

**KT. GIÁM ĐỐC  
PHÓ GIÁM ĐỐC**

**Trần Sĩ Thành**