

Số: 176/BC-SNgV

Hà Tĩnh, ngày 15 tháng 11 năm 2021

**BÁO CÁO**  
**Việc thực hiện pháp luật về tiếp công dân**  
**và giải quyết khiếu nại, tố cáo từ 01/7/2016 đến 01/7/2021**

Thực hiện Công văn số 7375/UBND-NC ngày 03/11/2021 của Ủy ban nhân dân tỉnh về việc báo cáo việc thực hiện pháp luật về tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo theo Kế hoạch số 76/KH-ĐGS ngày 24/10/2021 của Đoàn Giám sát, Ủy ban Thường vụ Quốc hội về giám sát chuyên đề “Thực hiện pháp luật về tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo từ ngày 01/07/2016 đến ngày 01/07/2021”; Sở Ngoại vụ báo cáo kết quả như sau:

**I. TÌNH HÌNH BAN HÀNH CHÍNH SÁCH PHÁP LUẬT VỀ TIẾP CÔNG DÂN, GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỐ CÁO**

**1. Việc ban hành văn bản QPPL về tiếp công dân, giải quyết KNTC**

**1.1. Tình hình quán triệt, phổ biến văn bản**

Để nâng cao nhận thức, trách nhiệm cho cán bộ, công chức, viên chức đối với công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo đồng thời nâng cao hiểu biết, thực hiện đúng quyền, nghĩa vụ khiếu nại, tố cáo của công dân, thời gian qua Sở Ngoại vụ đã tiến hành phổ biến giáo dục pháp luật trực tiếp cho cán bộ, công chức, viên chức về Luật Tố cáo năm 2018, Luật Khiếu nại, Luật Tiếp công dân, các Nghị định quy định chi tiết thi hành Luật, các Thông tư quy định và hướng dẫn thực hiện công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư, giải quyết khiếu nại, tố cáo; 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; Chỉ thị số 12/CT-UBND ngày 05/8/2019 của UBND tỉnh về tăng cường công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; Quy định số 11-QĐ/TW ngày 18/02/2019 của Bộ Chính trị 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 và các văn bản có liên quan.

**1.2. Việc ban hành văn bản chỉ đạo điều hành**

Sở Ngoại vụ xác định công tác giải quyết tiếp công dân, giải quyết khiếu nại tố cáo là một trong các nhiệm vụ trọng tâm của cơ quan nên thời gian qua,

dưới sự lãnh đạo, chỉ đạo của cấp ủy Đảng và Ban Giám đốc, Sở Ngoại vụ Hà Tĩnh đã triển khai, quán triệt nghiêm túc các văn bản pháp luật, chủ trương, chính sách của Đảng, Nhà nước ở Trung ương và địa phương về khiếu nại, tố cáo; lập hộp thư góp ý để cán bộ, công chức, viên chức và nhân dân phản ánh ý kiến, khiếu nại, tố cáo các hành vi sai phạm, tham nhũng trong cơ quan nhằm góp phần xây dựng cơ quan ngày càng trong sạch, vững mạnh.

Với vai trò là người đứng đầu cấp ủy, chính quyền, đồng chí Bí thư Chi bộ, Giám đốc Sở đã sắp xếp thời gian để tiếp công dân định kỳ theo quy định và bố trí công chức tiếp công dân thường xuyên tại địa điểm được bố trí để tiếp công dân.

Phổ biến, quán triệt và cập nhật thường xuyên các quy phạm pháp luật về khiếu nại, tố cáo cho cán bộ, công chức để nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ trong thực thi công vụ, đáp ứng yêu cầu của công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo trong tình hình mới.

Từ năm 2016 đến nay, Sở đã ban hành 07 văn bản có liên quan đến công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại tố cáo (thống kê theo phụ lục 2 gửi kèm).

## **2. Tồn tại, hạn chế và nguyên nhân**

Thời gian qua, công tác lãnh đạo, chỉ đạo về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại tố cáo tại Sở Ngoại vụ được chú trọng. Triển khai thực hiện các ý kiến chỉ đạo của UBND tỉnh và hướng dẫn của Thanh tra tỉnh một cách kịp thời, nghiêm túc. Qua đó, công tác tiếp công dân, giải quyết KNTC được áp dụng đúng quy định pháp luật, phù hợp với tình hình thực tiễn tại cơ quan và đơn vị trực thuộc.

Sở không ban hành kế hoạch riêng về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại tố cáo mà lồng ghép vào chương trình công tác thanh tra hàng năm do số lượng người dân đến khiếu nại tố cáo quá ít (gần như là không có).

## **II. KẾT QUẢ TỔ CHỨC THỰC HIỆN PHÁP LUẬT VỀ TIẾP CÔNG DÂN VÀ GIẢI QUYẾT KNTC**

### **1. Tình hình khiếu nại, tố cáo**

Từ 01/7/2016 đến 01/7/2021, Sở Ngoại vụ không có lượt công dân đến phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo.

### **2. Kết quả tổ chức thực hiện pháp luật về tiếp công dân, giải quyết KNTC**

Tổ chức rà soát các quy định, nội quy về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo và các quy định về quản lý nhà nước liên quan đến quyền, lợi ích của người dân để sửa đổi, bổ sung nội quy tiếp công dân của Sở. Thiết lập đường dây nóng gồm số điện thoại của Ban Giám đốc và Chánh Thanh tra để tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân trong quá trình khiếu nại, tố cáo, phản ánh,

kiến nghị đối với cơ quan, đơn vị và cán bộ, công chức, viên chức Sở. Chỉ đạo việc bố trí phiên dịch nếu tổ chức, cá nhân đến khiếu nại, tố cáo là người nước ngoài nhằm tiếp nhận đầy đủ nội dung, kiến nghị, phản ánh...

Phòng Tiếp công dân của cơ quan đã được đảm bảo các điều kiện cần thiết để thực hiện nhiệm vụ tiếp dân. Ban Giám đốc Sở đã sắp xếp thời gian để tiếp công dân định kỳ theo quy định và bố trí cán bộ thuộc phòng Văn phòng - Thanh tra thường xuyên tại địa điểm được bố trí để tiếp công dân; công chức làm công tác tiếp công dân có đủ năng lực, phẩm chất và có khả năng hướng dẫn, giải thích, thuyết phục công dân hiểu và chấp hành đúng pháp luật để đảm bảo thực hiện tốt nhiệm vụ được giao. Quán triệt việc giải quyết dứt điểm những vụ khiếu nại, tố cáo không để kéo dài thời gian và vượt cấp nhằm góp phần giữ vững an ninh chính trị, ổn định trật tự an toàn xã hội.

Với chỉ đạo sát sao như vậy nên công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo của Sở Ngoại vụ thời gian qua đã được thực hiện tốt, không có hiện tượng cán bộ, công chức tiêu cực, tham nhũng, không phát sinh khiếu kiện, khiếu nại, tố cáo; không có vụ việc khiếu nại, tố cáo đông người, phức tạp, kéo dài.

### **3. Kết quả giải quyết các vụ việc khiếu nại, tố cáo do cơ quan cấp trên chuyển đến**

Thời gian qua, Sở Ngoại vụ không có các vụ việc khiếu nại, tố cáo do cơ quan cấp trên chuyển đến.

## **III. Giải pháp và kiến nghị, đề xuất**

### **1. Đề xuất giải pháp nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo**

- Tiếp tục lãnh đạo, chỉ đạo toàn diện công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo theo tinh thần 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”*.

- Quán triệt đầy đủ, thực hiện nghiêm túc các chủ trương, chính sách, pháp luật của Đảng và Nhà nước về công tác tiếp công dân, khiếu nại, tố cáo và giải quyết khiếu nại, tố cáo. Chỉ đạo cán bộ, công chức, viên chức thuộc quyền quản lý chấp hành nghiêm quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo; nghiêm cấm các hành vi tố cáo vượt cấp, tố cáo sai sự thật làm ảnh hưởng đến uy tín, quyền lợi của các tập thể, cá nhân.

- Siết chặt kỷ cương, kỷ luật của cán bộ, công chức, viên chức trong thực hiện nhiệm vụ, công vụ; yêu cầu các vụ việc liên quan đến việc thực hiện chức năng quản lý nhà nước phải được giải quyết theo trình tự, thủ tục pháp luật quy định; không để xảy ra vi phạm dẫn đến phát sinh đơn.

- Tăng cường thanh tra, kiểm tra công tác giải quyết đơn để kịp thời chấn chỉnh nhằm nâng cao hiệu quả công tác. Đẩy mạnh công tác hòa giải, đối thoại, vận động, thuyết phục công dân chấm dứt khiếu nại, tố cáo không đúng, giảm thiểu các khiếu nại, tố cáo từ cơ sở. Phối hợp với cơ quan chức năng tuyên truyền, phổ biến nâng cao nhận thức của cán bộ, công chức và người dân về chủ trương của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước về khiếu nại, tố cáo và giải quyết khiếu nại, tố cáo.

- Kiện toàn đội ngũ cán bộ làm công tác tham mưu giải quyết khiếu nại, tố cáo; tiếp công dân có phẩm chất đạo đức tốt, vững về pháp luật, nghiệp vụ, có khả năng “*dân vận tốt*”; hướng dẫn, giải thích, thuyết phục để công dân hiểu và chấp hành đúng pháp luật về khiếu nại, tố cáo. Thường xuyên tập huấn, đào tạo, bồi dưỡng cán bộ làm công tác thanh tra đáp ứng yêu cầu công tác.

- Quá trình tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, các cơ quan, ban, ngành phải tập trung chỉ đạo để xử lý, giải quyết dứt điểm, đúng quy định của pháp luật, không để tồn đọng, kéo dài, hình thành vụ việc khiếu nại, tố cáo phức tạp. Thường xuyên tranh thủ ý kiến tư vấn của các đơn vị chuyên môn có chức năng tham mưu, xử lý, giải quyết khiếu nại, tố cáo để đảm bảo việc giải quyết khiếu nại, tố cáo đúng quy định của pháp luật.

## **2. Kiến nghị, đề xuất**

Để công tác tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo trong thời gian tới được thực hiện tốt hơn; Sở Ngoại vụ đề xuất một số ý kiến như sau:

- Đề xuất Thanh tra Chính phủ ban hành quy định mẫu đơn khiếu nại, tố cáo để các tổ chức, cá nhân thực hiện, đồng thời tạo sự thuận lợi cho cơ quan nhà nước trong việc tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo vì trên thực tế, khi công dân viết đơn gửi đến các cơ quan chức năng thường có nội dung không rõ ràng, không đủ những thông tin cần thiết theo yêu cầu của công tác tiếp công dân, xử lý, giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo.

- Theo quy định của Luật Tiếp công dân, cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh, Ủy ban nhân dân cấp huyện có trách nhiệm tiếp công dân, bố trí địa điểm tiếp công dân, bố trí công chức làm công tác tiếp công dân.

Thực tiễn cho thấy, tại một số sở, ngành có rất ít hoặc không có công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, nhưng để thực hiện đúng quy định của Luật Tiếp công dân, các sở vẫn phải bố trí công chức thường trực tiếp công dân, trong khi các bộ phận chuyên môn khác vẫn thiếu người. Mặt khác, khi bố trí công chức tiếp công dân mà không có công dân đến, thì việc chi trả chế độ bồi dưỡng cho công chức tiếp công dân sẽ có vướng mắc, gây những ý kiến thắc mắc trong quá trình thực hiện. Chính vì vậy, đề xuất sửa đổi Khoản 2, Điều 16 Luật Tiếp công dân theo hướng: Trường hợp các sở, ngành không có hoặc rất ít

công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì Thanh tra sở chỉ phân công công chức kiêm nhiệm công tác này nhằm đảm bảo sự tiết kiệm về nhân lực, thời gian cho các đơn vị.

Trên đây là báo cáo việc thực hiện pháp luật về tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo theo Kế hoạch số 76/KH-ĐGS ngày 24/10/2021 của Đoàn Giám sát, Ủy ban Thường vụ Quốc hội về giám sát chuyên đề “Thực hiện pháp luật về tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo từ ngày 01/07/2016 đến ngày 01/07/2021” của Sở Ngoại vụ.

*(Do thời gian qua, Sở Ngoại vụ không có lượt công dân đến khiếu nại, tố cáo; không có đơn khiếu nại, tố cáo nên Sở không lập phụ lục 3 và phụ lục 4)./.*

***Nơi nhận:***

- UBND tỉnh (để b/c);
- Thanh tra tỉnh;
- Ban Giám đốc Sở;
- Lưu: VT, VPTTr.

**KT. GIÁM ĐỐC  
PHÓ GIÁM ĐỐC**

**Ngô Thị Hoài Nam**

**Danh mục văn bản chỉ đạo, điều hành**

<b>STT</b>	<b>Tên văn bản</b>	<b>Số, ký hiệu văn bản</b>	<b>Thời gian ban hành</b>	<b>Cơ quan ban hành</b>	<b>Nội dung văn bản</b>	<b>Căn cứ ban hành</b>
1	Quyết định	40/QĐ-SNgV	02/12/2015	Sở Ngoại vụ	Quyết định ban hành Kế hoạch thanh tra năm 2016	Luật Thanh tra năm 2010; Nghị định số 86/2011/NĐ-CP ngày 22/9/2011 của Chính phủ; Công văn số 527/TT-VP ngày 28/10/2015 của Thanh tra tỉnh
2	Quyết định	27/QĐ-SNgV	08/12/2016	Sở Ngoại vụ	Quyết định ban hành Kế hoạch thanh tra năm 2017	Luật Thanh tra năm 2010; Nghị định số 86/2011/NĐ-CP ngày 22/9/2011 của Chính phủ; Công văn số 501/TT-VP ngày 08/11/2016 của Thanh tra tỉnh Hà Tĩnh
3	Quyết định	33/QĐ-SNgV	04/12/2017	Sở Ngoại vụ	Quyết định ban hành Kế hoạch thanh tra năm 2018	Luật Thanh tra năm 2010; Nghị định số 86/2011/NĐ-CP ngày 22/9/2011 của Chính phủ.
4	Quyết định	46/QĐ-SNgV	04/12/2018	Sở Ngoại vụ	Quyết định ban hành Kế hoạch thanh tra năm 2019	Luật Thanh tra năm 2010; Nghị định số 86/2011/NĐ-CP ngày 22/9/2011 của Chính phủ; Công văn số 491/TT-VP ngày 02/11/2018 của Thanh tra tỉnh

5	Quyết định	42/QĐ-SNgV	19/12/2019	Sở Ngoại vụ	Quyết định ban hành Kế hoạch thanh tra năm 2020	Luật Thanh tra năm 2010; Nghị định số 86/2011/NĐ-CP ngày 22/9/2011 của Chính phủ; Thông tư số 01/2014/TT-TTCP ngày 23/4/2014 của Thanh tra Chính phủ.
6	Quyết định	42/QĐ-SNgV	10/12/2020	Sở Ngoại vụ	Quyết định ban hành Kế hoạch thanh tra năm 2021	Luật Thanh tra năm 2010; Nghị định số 86/2011/NĐ-CP ngày 22/9/2011 của Chính phủ; Thông tư số 01/2014/TT-TTCP ngày 23/4/2014 của Thanh tra Chính phủ
7	Kế hoạch	291/KH-SNgV	28/4/2021	Sở Ngoại vụ	Kế hoạch tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo phục vụ bầu cử đại biểu Quốc hội khóa XV và đại biểu HĐND các cấp nhiệm kỳ 2021-2026	Kế hoạch số 107/KH-UBND ngày 09/4/2021 của Ủy ban nhân dân tỉnh.

