

Số: /KH-SGDĐT

Bến Tre, ngày tháng 01 năm 2024

## KẾ HOẠCH

### Thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo năm 2024

Căn cứ Kế hoạch số 307/KH-UBND ngày 17/01/2024 của Ủy ban nhân dân tỉnh Bến Tre về việc Triển khai thực hiện nhiệm vụ công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh năm 2024;

Căn cứ Kế hoạch số 1786/KH-SGD&ĐT ngày 05/8/2021 của Sở Giáo dục và Đào tạo về việc triển khai thực hiện Kế hoạch số 25-KH/TU ngày 22/01/2021 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy về nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của tổ chức và cá nhân giai đoạn 2021-2025, Sở Giáo dục và Đào tạo (GD&ĐT) Bến Tre xây dựng kế hoạch thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh năm 2024 như sau:

#### I. Thực trạng tình hình

Năm 2023, toàn Ngành giáo dục đã triển khai thực hiện hoàn thành nhiệm vụ tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân. Tinh thần trách nhiệm, thái độ phục vụ người dân của cán bộ, công chức, viên chức trong toàn Ngành ngày càng được nâng lên; giải quyết kịp thời, thỏa đáng các yêu cầu, nguyện vọng chính đáng của người dân và che mẹ học sinh, từ đó đã tạo được chuyển biến tích cực trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo, kiến nghị, phản ánh góp phần ổn định, nâng cao chất lượng giáo dục và ổn định tình hình, thúc đẩy kinh tế - xã hội phát triển.

Trong thời gian tới, tình hình khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân dự báo tiếp tục diễn biến phức tạp, nội dung liên quan đến việc thực hiện lựa chọn sách giáo khoa lớp 5, lớp 6 và lớp 12; mua sắm thiết bị dạy học; tranh chấp dân sự của về lĩnh vực đất đai, khiếu nại liên quan đến các vụ vỡ hụi trong giáo viên; tố cáo thái độ ứng xử, hành vi thiếu trách nhiệm của cán bộ, công chức, viên chức; tình trạng đơn thư trùng lặp gửi vượt cấp, gửi đến nhiều nơi, nhiều ngành... gây khó khăn cho công tác tiếp công dân, tiếp nhận, theo dõi và xử lý đơn, có nguy cơ gây mất an ninh, trật tự, an toàn xã hội sẽ diễn biến phức tạp.

#### II. Mục đích, yêu cầu

##### 1. Mục đích

- Nhằm nâng cao hơn nữa chất lượng công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, kịp thời xử lý những tình huống, những vụ việc phức tạp phát sinh trong Ngành, không để phát sinh "điểm nóng" về an ninh trật tự

góp phần thực hiện thắng lợi phương hướng, nhiệm vụ phát triển kinh tế - xã hội năm 2024 của tỉnh.

- Tập trung giải quyết dứt điểm các vụ việc mới phát sinh, phức tạp, vượt cấp, kể cả các vụ việc đông người để ổn định kỷ luật, kỷ cương trong Ngành.

- Thực hiện đồng bộ các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, đảm bảo hài hòa giữa các bên.

## **2. Yêu cầu**

- Phải tập trung cao, quyết liệt trong thực hiện công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của Đảng, pháp luật của Nhà nước và chỉ đạo, hướng dẫn của Tỉnh ủy, Ủy ban nhân dân tỉnh. Hướng dẫn công dân thực hiện quyền và nghĩa vụ theo đúng quy định của pháp luật.

- Nâng cao trách nhiệm của người đứng đầu trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tránh để mất lòng tin của dân đối với Ngành.

- Phối hợp chặt chẽ, kịp thời, hiệu quả với các tổ chức chính trị trong từng cơ quan, đơn vị để thực hiện đồng bộ, hiệu quả công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

## **III. Nhiệm vụ chung**

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

Thủ trưởng các trường mầm non, tiểu học, trung học cơ sở, trung học phổ thông, Trường Nuôi dạy trẻ em khuyết tật Bến Tre; Giám đốc Trung tâm giáo dục nghề nghiệp – Giáo dục thường xuyên; Giám đốc Trung tâm Giáo dục thường xuyên tỉnh (gọi chung là các cơ quan, đơn vị) đẩy mạnh công tác tuyên truyền, phổ biến Chỉ thị số 35-CT/TW ngày 26/5/2014<sup>1</sup> và Quy định số 11-QĐi/TW ngày 18/02/2019<sup>2</sup> của Bộ Chính trị, Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo, Luật đất đai, chính sách, pháp luật có liên quan, các chỉ đạo của Tỉnh ủy, Ủy ban nhân dân tỉnh, Sở GD&ĐT về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh<sup>3</sup> đến đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức và người lao động tại cơ quan, đơn vị.

<sup>1</sup> Chỉ thị số 35-CT/TW 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.

<sup>2</sup> 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 công dân, đối thoại trực tiếp với dân và xử lý những kiến nghị phản ánh của dân.

<sup>3</sup> Kế hoạch số 3525/KH-UNBD ngày 22/6/2021 của Ủy ban nhân dân tỉnh Bến Tre về việc triển khai thực hiện Kế hoạch số 25-KH/TU ngày 22/01/2021 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy về nâng cao

## **2. Công tác tiếp công dân thường xuyên, định kỳ, đột xuất gắn với giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

- Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị thực hiện tốt vai trò của người đứng đầu trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền; phải xác định đây là nhiệm vụ chính trị quan trọng, thường xuyên gắn với công tác cải cách hành chính, xây dựng chính quyền trong sạch vững mạnh; nắm chắc tình hình, chính xác nội dung vụ việc, ra sức vận động, giải thích tạo sự đồng thuận trong nội bộ, trong nhân dân trong triển khai thực hiện chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, các chủ trương và chính sách của Ngành giáo dục; củng cố, bồi dưỡng nghiệp vụ cho đội công chức, viên chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân, kiểm tra giải quyết khiếu nại, tố cáo; thực hiện đúng quy trình, thủ tục, chuẩn hóa hồ sơ, sổ sách ghi chép, ứng dụng công nghệ thông tin, theo dõi giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Đảm bảo 100% người đứng đầu các cơ quan, đơn vị tiếp công dân định kỳ đầy đủ theo quy định kể từ năm 2024<sup>4</sup>.

- Khi phát sinh khiếu nại đông người hoặc các vụ việc đã giải quyết nhưng vẫn tiếp tục khiếu nại, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị chủ động phối hợp với các cơ quan chuyên môn triển khai thực hiện đạt hiệu quả cao nhất các phương án, kế hoạch, tuyệt đối không để xảy ra sai sót phát sinh làm phức tạp tình hình và bị lợi dụng tạo thành “điểm nóng” gây bất ổn trong nội bộ và bất ổn xã hội.

- Căn cứ quy định của pháp luật và thực tế tình hình, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị tổ chức thực hiện tốt công tác tiếp công dân thường xuyên tại địa điểm tiếp công dân của đơn vị mình; thực hiện tiếp công dân định kỳ, đột xuất và đối thoại giải quyết khiếu nại theo quy định của pháp luật.

## **3. Xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

- Người đứng đầu cơ quan, đơn vị tổ chức thực hiện tốt việc tiếp nhận đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trực tiếp qua tiếp công dân, qua dịch vụ bưu

---

hiệu quả công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của tổ chức và cá nhân giai đoạn 2021-2025; Kế hoạch số 1786/KH-SGD&ĐT ngày 05/8/2021 của Sở GD&ĐT về việc triển khai thực Kế hoạch số 25-KH/TU ngày 22/01/2021 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy về nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của tổ chức và cá nhân giai đoạn 2021-2025; Công văn số 2495/SGD&ĐT-TTr ngày 28/10/2021 của Sở GD&ĐT về việc tăng cường công tác phổ biến pháp luật, nâng cao hiệu quả quản lý, hạn chế đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không đúng quy định; Công văn 2201/SGD&ĐT-TTr ngày 31/8/2023 của Sở GD&ĐT về việc chấn chỉnh công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

<sup>4</sup> Theo chỉ đạo của Ủy ban nhân dân tỉnh tại văn bản số 7468/UBND-TCD ngày 17/11/2022.

chính, qua dịch vụ công trực tuyến hoặc của cơ quan, tổ chức, người có thẩm quyền chuyển đến và phân loại, xử lý đơn đúng quy định của pháp luật<sup>5</sup>.

- Trong xử lý đơn hoặc tham mưu, đề xuất xử lý đơn thư phải có sự phối hợp nhịp nhàng giữa các cơ quan, đơn vị có liên quan đảm bảo tính kịp thời, chính xác, đúng quy định và theo dõi, đôn đốc kết quả giải quyết cho đến khi vụ việc kết thúc.

#### **4. Nâng cao hiệu quả công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

Người đứng đầu các cơ quan, đơn vị tổ chức thực hiện tốt công tác tiếp công dân gắn với việc nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; nâng cao chất lượng công tác thẩm tra, kiểm tra, xác minh, tham mưu giải quyết sát thực tế, đảm bảo tính khả thi, đáp ứng yêu cầu nguyện vọng chính đáng của nhân dân, đảm bảo sự hài hòa lợi ích giữa Nhà nước, và người dân, giữa Nhà nước, người dân và doanh nghiệp, đảm bảo đúng theo chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, phù hợp với thực tế tình hình của từng cơ quan, đơn vị.

#### **5. Công tác thông tin, báo cáo**

- Người đứng đầu các cơ quan, đơn vị chỉ đạo thực hiện tốt công tác thống kê, tổng hợp, báo cáo kết quả tiếp công dân, xử lý đơn thư, kết quả giải quyết khiếu nại tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật và theo yêu cầu của cấp trên, đảm bảo tính kịp thời, chính xác, đúng pháp luật.

- Các mốc thời gian báo cáo:

+ Trung tâm Giáo dục nghề nghiệp - Giáo dục thường xuyên, các đơn vị trực thuộc Phòng GD&ĐT báo cáo định kỳ, đột xuất cho Ủy ban nhân dân huyện, thành phố và Phòng GD&ĐT theo phân cấp.

+ Đối với các đơn vị trực thuộc Sở: Báo cáo lồng ghép vào báo cáo sơ kết và tổng kết công tác kiểm tra nội bộ từng năm học; báo cáo đột xuất ngay sau khi có kết quả giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền về Thanh tra sở để biết và tổng hợp báo cáo theo quy định.

+ Thanh tra Sở GD&ĐT chịu trách nhiệm báo cáo định kỳ hàng tháng, quý, 06 tháng, năm báo cáo kết quả tiếp công dân, xử lý đơn thư, kết quả giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Sở GD&ĐT về Thanh tra tỉnh và Ủy ban nhân dân tỉnh theo quy định.

### **IV. Tổ chức thực hiện**

**1.** Thanh tra sở là cơ quan thường trực thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân của Sở GD&ĐT; nâng cao năng lực thẩm tra, kiểm tra, xác minh, tham mưu Giám đốc

<sup>5</sup> Thông tư số 05/2021/TT-CTCP 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.

sở giải quyết kịp thời, chính xác, đúng pháp luật các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền; phối hợp, theo dõi, tham mưu Giám đốc sở có phương án chỉ đạo giải quyết dứt điểm khiếu nại, tố cáo mới phát sinh, không để tồn đọng; phối hợp xử lý có hiệu quả các khiếu nại đông người; nâng cao chất lượng thanh tra trách nhiệm đối với người đứng đầu các đơn vị trực thuộc Sở trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; triển khai tốt công tác tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trong Ngành; triển khai thực hiện tốt công tác thanh tra, kiểm tra, các biện pháp đấu tranh, ngăn chặn, phòng ngừa tham nhũng, tiêu cực.

**2.** Phòng GD&ĐT các huyện, thành phố xây dựng kế hoạch thực hiện công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền; chỉ đạo, hướng dẫn các đơn vị trực thuộc thực hiện tốt nhiệm vụ tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh năm 2024.

**3.** Các phòng chuyên môn thuộc Sở GD&ĐT phối hợp với Thanh tra sở thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân; tham gia thẩm tra, kiểm tra, xác minh, tham mưu Giám đốc sở giải quyết kịp thời, chính xác, đúng pháp luật các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có nội dung liên quan đến lĩnh vực phụ trách.

**4.** Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị căn cứ kế hoạch này và trên cơ sở nhiệm vụ, quyền hạn của từng cơ quan, đơn vị xây dựng kế hoạch triển khai thực hiện tại đơn vị mình.

Trên đây là Kế hoạch thực hiện nhiệm vụ công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh năm 2024, đề nghị các cơ quan, đơn vị có liên quan triển khai thực hiện. Trong quá trình thực hiện nếu có phát sinh vướng mắc kịp thời báo cáo Sở GD&ĐT chỉ đạo, giải quyết./.

***Nơi nhận:***

- UBND tỉnh
  - Ban Tiếp công dân tỉnh
  - Thanh tra tỉnh
  - Giám đốc, các Phó GD Sở;
  - Các đơn vị thuộc Sở
  - Các trường MN, TH, THCS, THPT
  - Trung tâm GDNN-GDTX các huyện/thành phố
  - Phòng GD&ĐT các huyện, thành phố (để biết);
  - Đăng Cổng thông tin Sở;
  - Lưu: VT, TTr.
- } (để báo cáo);
- } (thực hiện);

**KT. GIÁM ĐỐC  
PHÓ GIÁM ĐỐC**

**Bùi Minh Nhựt**