

Số: /KH-SNgV

Nghệ An, ngày tháng 01 năm 2026

KẾ HOẠCH
Tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh
của Sở Ngoại vụ năm 2026

Căn cứ Luật Tiếp công dân ngày 25 tháng 11 năm 2013; Luật Khiếu nại ngày 11 tháng 11 năm 2011; Luật Tố cáo ngày 12 tháng 6 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 04/2021/TT-TTCT ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân; Thông tư số 05/2021/TT-TTCT ngày 01/10/2021 quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh; Thông tư số 01/2024/TT-TTCT ngày 20/01/2024 quy định chế độ báo cáo công tác thanh tra, tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo và phòng, chống tham nhũng, tiêu cực; Thông tư số 02/2025/TT-TTCT ngày 25/6/2025 hướng dẫn thực hiện một số quy định thuộc lĩnh vực quản lý Nhà nước của Thanh tra Chính phủ liên quan đến chính quyền địa phương 02 cấp;

Căn cứ Quyết định số 49/2025/QĐ-UBND ngày 22/8/2025 của UBND tỉnh Nghệ An Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Sở Ngoại vụ tỉnh Nghệ An.

Sở Ngoại vụ xây dựng Kế hoạch tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh năm 2026, như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

Nhằm tiếp tục nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại tố cáo, kiến nghị, phản ánh; tiếp nhận kịp thời các thông tin, kiến nghị, phản ánh, ý kiến đóng góp về những vấn đề liên quan đến công tác quản lý nhà nước trong các lĩnh vực thuộc phạm vi, chức năng, nhiệm vụ và trách nhiệm của Sở Ngoại vụ tỉnh Nghệ An.

2. Yêu cầu

Xác định công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh là một trong những nhiệm vụ quan trọng cần phải nghiêm túc tổ chức thực hiện. Chú trọng công tác tuyên truyền phổ biến, quán triệt các văn bản liên quan đến công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân, kiên quyết không để đơn thư tồn đọng kéo dài, gây bức xúc trong

nhân dân. Đồng thời, hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định của pháp luật.

Công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đảm bảo công khai, minh bạch, chính xác, kịp thời theo đúng thẩm quyền và quy định của pháp luật.

II. NỘI DUNG

1. Tiếp tục tuyên truyền, phổ biến, quán triệt và triển khai thực hiện đồng bộ các chủ trương, chính sách của Đảng, các quy định của pháp luật, các văn bản chỉ đạo, hướng dẫn của Trung ương, Tỉnh ủy, UBND tỉnh; Nội quy, Quy chế tiếp công dân và các văn bản chỉ đạo của đơn vị về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến toàn thể cán bộ, công chức và người lao động trong cơ quan, đơn vị và nhân dân, nhất là đội ngũ cán bộ, công chức trực tiếp tham mưu, thực hiện công tác tiếp công dân, giải quyết đơn thư¹.

2. Nâng cao vai trò, trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan, đơn vị trong việc thực hiện công tác tiếp công dân định kỳ và đột xuất theo quy định; công khai lịch tiếp công dân trên Cổng thông tin điện tử của cơ quan.

3. Tăng cường công tác phối hợp với các cơ quan, tổ chức có liên quan trong việc xử lý, giải quyết đơn thư có liên quan đến chính sách ngoại giao, đặc biệt là đơn vị liên quan đến các chương trình, chính sách ngoại giao được giao quản lý trong giải quyết khiếu nại, tố cáo và các kiến nghị của công dân.

4. Nâng cao năng lực của cán bộ làm công tác tiếp công dân, đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ được giao. Tăng cường công tác tuyên truyền, kiểm tra, giám sát việc thực hiện trách nhiệm trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nhằm phát hiện những vướng mắc, bất cập để kịp thời chấn chỉnh hoặc xử lý nghiêm các hành vi vi phạm, nâng cao hiệu lực, hiệu quả trong quản lý nhà nước thuộc trách nhiệm được giao.

¹ Trọng tâm là Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo và các văn bản hướng dẫn thi hành; 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; Chỉ thị số 27-CT/TW ngày 10/01/2019 của Bộ Chính trị về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác bảo vệ người phát hiện, tố giác, người đấu tranh chống tham nhũng, lãng phí, tiêu cực; 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 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 công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; Kết luận số 107-KL/TW ngày 24/12/2024 Kết luận của Bộ Chính trị về tiếp tục tăng cường sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; Kế hoạch 136-KH/TU ngày 02/5/2015 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy về thực hiện 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; Chỉ thị số 36-CT/TU ngày 11/12/2023 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy về tăng cường và nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo, bảo vệ người tố cáo và các văn bản có liên quan khác.

5. Chú trọng nâng cao chất lượng công tác tham mưu, tinh thần trách nhiệm của cán bộ, công chức, viên chức trong thực thi công vụ, nhiệm vụ; đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin, khai thác, sử dụng hiệu quả phần mềm Hệ thống cơ sở dữ liệu Quốc gia về khiếu nại, tố cáo; thực hiện nghiêm túc chế độ thông tin, báo cáo theo quy định.

III. ĐỊA ĐIỂM VÀ THỜI GIAN TIẾP CÔNG DÂN

1. Địa điểm tiếp công dân: Tại Trụ sở cơ quan Sở Ngoại vụ (*Phòng tiếp công dân, tầng 1, số 87 đường Trần Quang Diệu, Phường Trường Vinh, tỉnh Nghệ An*).

2. Lịch tiếp công dân

a) Tiếp công dân định kỳ: Giám đốc Sở Ngoại vụ tiếp công dân định kỳ vào ngày 20 hàng tháng. Trường hợp trùng với ngày nghỉ, ngày lễ, ngày Tết thì được chuyển sang ngày làm việc kế tiếp của tháng.

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

- Vụ việc 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, sức khỏe, tài sản của Nhân dân, ảnh hưởng đến an ninh, chính trị, trật tự, an toàn xã hội.

c) Tiếp công dân thường xuyên: Phòng Hành chính – Tổng hợp – Lãnh sự tiếp công dân thường xuyên trong các ngày làm việc (*từ thứ hai đến thứ sáu hàng tuần trong giờ hành chính*). Tùy theo nội dung công dân đề nghị có thể mời thêm lãnh đạo, chuyên viên các phòng có liên quan cùng tiếp và trả lời công dân.

d) Thời gian tiếp công dân

- Buổi sáng: Từ 7 giờ 30 phút đến 12 giờ.

- Buổi chiều: Từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ.

đ) Lịch Tiếp công dân được đăng tải trên Cổng thông tin điện tử (Website) của Sở và niêm yết tại cơ quan.

3. Thực hiện việc chi trả chế độ tiếp công dân, giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị phản ánh theo quy định.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Phòng Hành chính – Tổng hợp – Lãnh sự

- Tham mưu giúp Giám đốc Sở trong công tác tiếp công dân, tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của các tổ chức, cá nhân gửi đến Sở Ngoại vụ. Duy trì thực hiện tốt công tác trực, tiếp công dân đảm bảo theo nội quy, quy chế tiếp công dân của đơn vị và quy định hiện hành của pháp luật; trong trường hợp phát sinh vụ việc phức tạp phải báo cáo ngay với

Giám đốc Sở đề kịp thời chỉ đạo xử lý.

- Phối hợp với bộ phận liên quan tham mưu giải quyết kịp thời các đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đảm bảo thời gian, trình tự và quy định hiện hành; thực hiện chế độ thông tin, báo cáo với cấp có thẩm quyền theo quy định.

- Xây dựng dự toán, bố trí kinh phí trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

- Thực hiện công khai các thông tin về địa điểm tiếp công dân; Lịch Tiếp công dân; Nội quy; Quy chế Tiếp công dân, kết quả tiếp công dân, kết quả xử lý đơn. Niêm yết Thông báo lịch tiếp công dân hàng tháng của Giám đốc nơi tiếp công dân, trên Cổng thông tin điện tử của đơn vị. Bố trí, sắp xếp lịch tiếp công dân theo thông báo lịch tiếp công dân; trường hợp Giám đốc không thể thực hiện tiếp công dân theo lịch đã công bố thì thực hiện việc thông báo theo quy định.

- Bố trí nơi tiếp công dân và các điều kiện, trang thiết bị cần thiết phục vụ công tác tiếp công dân tại nơi tiếp công dân của cơ quan; chỉ dẫn, đón tiếp công dân theo đúng quy định. Tham mưu công tác phối hợp với cơ quan liên quan trong việc giữ gìn an ninh, trật tự nơi tiếp công dân.

2. Phòng Hợp tác Quốc tế - Quản lý Biên giới

- Tổ chức triển khai, quán triệt đến các cán bộ, công chức và người lao động thuộc phạm vi quản lý. Theo chức năng, nhiệm vụ, chủ động theo dõi, nắm tình hình từ khi mới phát sinh vụ việc; có trách nhiệm cử công chức tham gia tiếp công dân khi có nội dung liên quan; kịp thời tham mưu, giải quyết có hiệu quả các đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh khi được giao; chủ động đề xuất, tham mưu thực hiện các giải pháp nhằm hạn chế việc phát sinh khiếu nại, tố cáo trong phạm vi, lĩnh vực thuộc phòng quản lý.

- Thực hiện và báo cáo kết quả thực hiện việc tiếp công dân theo sự chỉ đạo của Giám đốc Sở trong thời hạn theo quy định hoặc theo yêu cầu; tham mưu văn bản trả lời công dân về các nội dung theo chức năng, nhiệm vụ được giao. Đồng thời, gửi kết quả về phòng Hành chính – Tổng hợp – Lãnh sự để lưu hồ sơ, theo dõi, tổng hợp.

Trên đây là Kế hoạch tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Sở Ngoại vụ năm 2026. Yêu cầu các phòng chuyên môn và cán bộ công chức nghiêm túc triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- UBND tỉnh (b/c);
- Các sở, ban, ngành;
- UBND các xã, phường;
- Lãnh đạo Sở;
- Các phòng thuộc Sở;
- Website Sở;
- Lưu. VT.

GIÁM ĐỐC

Trần Khánh Thục