

Số: 93 /KH-SVHTTDL

Nghệ An, ngày 09 tháng 01 năm 2026

KẾ HOẠCH

**Tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh
của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch năm 2026**

Căn cứ Luật Tiếp công dân ngày 25 tháng 11 năm 2013;

Căn cứ Luật Khiếu nại ngày 11 tháng 11 năm 2011;

Căn cứ Luật Tố cáo ngày 12 tháng 6 năm 2018; Luật số 136/2025/QH15 ngày 10/12/2025 Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo;

Căn cứ 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;

Căn cứ 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;

Căn cứ 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;

Căn cứ Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân;

Căn cứ Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh;

Căn cứ Thông tư số 01/2024/TT-TTCP 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;

Căn cứ Quyết định số 52/2025/QĐ-UBND ngày 28/8/2025 của UBND tỉnh Nghệ An về việc quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch tỉnh Nghệ An;

Căn cứ Quyết định số 2417/QĐ-SVHTTDL ngày 15 tháng 7 năm 2025 của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch về việc ban hành Quy chế tiếp công dân, xử lý đơn thư, khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch xây dựng và ban hành 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 Văn hóa, Thể thao và Du lịch 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 thư.

2. Nâng cao vai trò, trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan, đơn vị trong việc thực hiện công tác tiếp công dân. Thực hiện công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định của pháp luật, quy chế tiếp công dân, xử lý đơn thư, khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, lịch tiếp công dân, nội quy tiếp công dân của cơ quan Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch.

3. Tăng cường công tác phối hợp với các cơ quan, tổ chức có liên quan trong việc xử lý, giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo và các kiến nghị, phản ánh của công dân.

4. Nâng cao năng lực, tinh thần thái độ của cán bộ làm công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, 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.

5. 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.

6. Chỉ đạo, hướng dẫn các đơn vị trực thuộc Sở thực hiện đúng, có hiệu quả công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Văn phòng Sở

- Tham mưu giúp Giám đốc Sở trong công tác tiếp công dân, 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 để kịp thời chỉ đạo xử lý.

- Phối hợp với các phòng chuyên môn thuộc Sở tham mưu giải quyết kịp thời các đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của các tổ chức, cá nhân gửi đến Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch; 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.

- Đề xuất kinh phí trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định hiện hành.

- 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. Nhiệm vụ chung của các phòng thuộc Sở

- Tổ chức triển khai, quán triệt đến 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 Văn phòng Sở để lưu hồ sơ, theo dõi, tổng hợp báo cáo các cấp khi có yêu cầu.

- Phòng Kế hoạch - Tài chính Sở xây dự toán, cấp kinh phí trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định hiện hành.

Trên đây là Kế hoạch tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch năm 2026. Yêu cầu các phòng thuộc Sở và cán bộ, công chức nghiêm túc triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- UBND tỉnh;
- Các sở, ban, ngành;
- UBND các xã, phường;
- Lãnh đạo Sở;
- Các phòng thuộc Sở;
- Các đơn vị trực thuộc Sở;
- Website Sở;
- Lưu: VT, VP.



**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Hoàng Văn Phúc