

Số: /BC-STTTT

Ninh Thuận, ngày tháng 7 năm 2024

BÁO CÁO

Tổng kết 10 năm 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

Tiếp nhận Công văn số 767/TTT-VP ngày 08/7/2024 của Thanh tra tỉnh về việc đề nghị báo cáo tổng kết 10 năm thực hiện Chỉ thị số 35-CT/TW của Bộ Chính trị;

Sở Thông tin và Truyền thông báo cáo kết quả thực hiện Chỉ thị số 35-CT/TW của Bộ Chính trị như sau:

I. ĐẶC ĐIỂM TÌNH HÌNH

Công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo tại Sở Thông tin và Truyền thông đã có những chuyển biến tốt. Đảng ủy, lãnh đạo Sở thường xuyên quan tâm công tác lãnh đạo, chỉ đạo việc triển khai, thực hiện nghiêm túc Chỉ thị số 35-CT/TW của Bộ Chính trị và các văn bản chỉ đạo của Tỉnh ủy, Ủy ban nhân dân tỉnh về công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo. Nhận thức về vai trò, trách nhiệm của cán bộ, công chức trong việc tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo được nâng cao. Hệ thống pháp luật liên quan đến công tác này cũng đã được cập nhật và hoàn thiện, tạo điều kiện thuận lợi cho quá trình giải quyết các vụ việc.

Tuy nhiên, tình hình khiếu nại, tố cáo vẫn còn phức tạp, đặc biệt là những vấn đề liên quan đến hoạt động trên mạng xã hội, người dân có thể gặp nhiều rủi ro hơn về vấn đề tiêu cực trên môi trường này, dẫn đến phát sinh các vụ việc gửi đơn khiếu nại, tố cáo của người dân đến các cơ quan để xem xét giải quyết.

II. TÌNH HÌNH, KẾT QUẢ THỰC HIỆN

1. Công tác lãnh đạo, chỉ đạo, triển khai thực hiện Chỉ thị số 35-CT/TW.

- Việc phổ biến, quán triệt và xây dựng chương trình, kế hoạch triển khai thực hiện Chỉ thị số 35-CT/TW:

Công tác tuyên truyền, phổ biến, quán triệt 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 và các Chương trình, Kế hoạch của Tỉnh ủy, Ủy ban nhân dân tỉnh đến toàn thể đảng viên, cán bộ, công chức, viên chức của Sở Thông tin và Truyền thông được thực hiện nghiêm túc phù hợp với tình hình thực tế của Sở. Ngay sau khi Chỉ thị được ban hành cùng với các văn bản chỉ đạo của Tỉnh ủy, Ủy ban nhân dân tỉnh, Đảng ủy, lãnh đạo Sở đã tổ

chức các buổi họp để phổ biến kịp thời nội dung Chỉ thị và các quy định liên quan đến toàn thể cán bộ, công chức, viên chức, đặc biệt là các đảng viên trong Sở.

Trong các buổi họp, lãnh đạo Sở đã nhấn mạnh tầm quan trọng của công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo, đồng thời nêu rõ các nhiệm vụ và giải pháp cụ thể mà Chỉ thị đề ra. Các tài liệu hướng dẫn chi tiết về Chỉ thị cũng được chuyển đến các đảng viên, cán bộ, công chức, viên chức của Sở thông qua hệ thống văn bản điện tử, hộp thư công vụ để nghiên cứu và áp dụng.

Để đảm bảo việc triển khai, thực hiện Chỉ thị hiệu quả, theo đó định kỳ hàng năm Sở Thông tin và Truyền thông đều có ban hành Kế hoạch triển khai, thực hiện công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo. Trong đó, xác định rõ các mục tiêu, nhiệm vụ và giải pháp thực hiện. Kế hoạch này được công khai rộng rãi thông qua hệ thống văn bản điện tử của Sở để các phòng, đơn vị thuộc Sở phối hợp thực hiện.

Ngoài ra, công tác tuyên truyền còn được đẩy mạnh thông qua các kênh thông tin nội bộ như hệ thống văn bản điện tử, hộp thư công vụ, trang thông tin điện tử của Sở và các buổi sinh hoạt chi bộ định kỳ. Nhờ đó, toàn thể đảng viên, cán bộ, công chức, viên chức của Sở Thông tin và Truyền thông đã nắm bắt kịp thời nội dung và tinh thần của Chỉ thị, từ đó nâng cao nhận thức và trách nhiệm trong việc thực hiện công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo theo đúng quy định của Đảng và Nhà nước.

- Việc ban hành văn bản lãnh đạo, chỉ đạo, cụ thể hóa, hướng dẫn thực hiện Chỉ thị (*nêu cụ thể số lượng, nội dung văn bản đã ban hành*):

Căn cứ các văn bản chỉ đạo, hướng dẫn của Tỉnh ủy, Ủy ban nhân dân tỉnh về công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo, Từ năm 2014 đến nay, Sở Thông tin và Truyền thông đã ban hành trên 10 Kế hoạch để lãnh đạo, chỉ đạo việc triển khai, thực hiện Chỉ thị. Trong năm 2023 và 06 tháng đầu năm 2024, Sở đã ban hành 04 Quyết định, 08 Kế hoạch⁽¹⁾ để lãnh đạo, chỉ đạo, thực hiện Chỉ thị số 35-CT/TW của Bộ Chính trị và các Chương trình, Kế hoạch của Tỉnh ủy, Ủy ban nhân dân tỉnh đến toàn thể công chức, viên chức và người lao động của cơ quan đảm bảo kịp thời và phù hợp với tình hình thực tế của cơ quan.

⁽¹⁾Kế hoạch số 04A-KH/ĐU ngày 18/02/2023 về giám sát thường xuyên sinh hoạt chi bộ trực thuộc năm 2023; Quyết định số 109/QĐ-STTTT ngày 01/12/2022 về việc Quy định về xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh; Quyết định số 03/QĐ-STTTT ngày 14/01/2022 về việc ban hành quy chế tiếp công dân; Quyết định số 89/QĐ-STTTT ngày 23/08/2023 về việc ban hành Nội quy tiếp công dân của Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh Ninh Thuận; Kế hoạch số 388/KH-STTTT ngày 24/02/2023 về việc triển khai công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật về thanh tra, tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo và phòng, chống tham nhũng năm 2023; Kế hoạch số 1079/KH-STTTT ngày 08/05/2023 về việc thực hiện Nghị quyết số 623/NQ-UBTVQH15 ngày 07/10/2022 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội; Kế hoạch số 1432/KH-STTTT ngày 14/06/2023 về việc thực hiện Kế hoạch số 2197/KH-UBND ngày 02/6/2023 của Ủy ban nhân dân tỉnh; Kế hoạch số 2668/KH-STTTT ngày 26/10/2023 về việc phối hợp tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo phục vụ kỳ họp thứ 6, Quốc hội khóa XV; Quyết định số 01/QĐ-STTTT ngày 02/01/2024 về việc ban hành Quy chế tiếp công dân tại Sở Thông tin và Truyền thông thay thế Quyết định số 03/QĐ-STTTT ngày 14/01/2022; Kế hoạch số 1527/KH-STTTT ngày 04/6/2024 về việc phối hợp tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo phục vụ kỳ họp thứ 7, Quốc hội khóa XV; Kế hoạch số 38/KH-STTTT ngày 05/01/2024 về việc V/v tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo năm 2024; Kế hoạch số 513/KH-STTTT ngày 01/3/2024 về việc tuyên truyền, phổ biến pháp luật về thanh tra, tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo và phòng, chống tham nhũng năm 2024.

Các văn bản triển khai thực hiện của Sở phù hợp với các quy định của Đảng, pháp luật của Nhà nước, góp phần tích cực trong việc nâng cao nhận thức, trách nhiệm của cán bộ công chức, viên chức trong công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại tố cáo đảm bảo kịp thời, đúng quy định.

- Công tác kiểm tra, đôn đốc, sơ kết đánh giá việc thực hiện Chỉ thị:

Ngay sau khi Chỉ thị được ban hành, cùng với Kế hoạch số 5343/KH-UBND ngày 04/11/2014 của Ủy ban nhân dân tỉnh, trên cơ sở đó, Sở Thông tin và Truyền thông ban hành Kế hoạch số 902/KH-STTTT ngày 19/11/2014 về việc thực hiện Chỉ thị số 35-CT/TW ngày 26/5/2014 của Bộ Chính trị, Luật tiếp công dân, Nghị định số 64/2014/NĐ-CP của Chính phủ. Kế hoạch này được công khai rộng rãi thông qua hệ thống văn bản điện tử của Sở để các phòng, đơn vị thuộc Sở phối hợp thực hiện và giám sát việc triển khai thực hiện theo các nội dung Kế hoạch đề ra.

Nội dung Kế hoạch quy định rõ trách nhiệm, quyền hạn của cơ quan trong việc triển khai, thực hiện tốt các nhiệm vụ trong công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại tố cáo. Đồng thời, đã thể hiện một số nội dung liên quan đến hoạt động kiểm tra, giám sát việc thực hiện công tác kiểm tra, giám sát, thanh tra trong công tác tiếp công dân, xử lý phản ánh, kiến nghị, giải quyết KNTC và bảo vệ người tố cáo. Kết quả, Từ năm 2014 đến nay, Sở Thông tin và Truyền thông đã thực hiện tốt công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại tố cáo theo quy định.

2. Kết quả thực hiện các nhiệm vụ, giải pháp của Chỉ thị số 35-CT/TW

2.1. Việc quán triệt, tổ chức thực hiện các chủ trương, chính sách, pháp luật của Đảng và Nhà nước về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo (KNTC) của bộ, ngành, địa phương (nêu cụ thể số văn bản của Đảng, Nhà nước đã được quán triệt, tổ chức thực hiện nội dung hình thức quán triệt, triển khai thực hiện; số lần, số đối tượng được quán triệt; tác dụng, hiệu quả, trách nhiệm của cấp ủy, tổ chức đảng trong lãnh đạo, chỉ đạo, thực hiện công tác tiếp công dân, giải quyết KNTCA:

Công tác tuyên truyền, tổ chức quán triệt các chủ trương, chính sách, pháp luật của Đảng và Nhà nước về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo được Đảng ủy, lãnh đạo Sở thường xuyên quan tâm lãnh đạo, chỉ đạo tổ chức, thực hiện một cách nghiêm túc và toàn diện. Trong thời gian qua, Sở đã chú trọng tuyên truyền, quán triệt các văn bản quan trọng như Chỉ thị số 35-CT/TW của Bộ Chính trị, Quy định số 11-QĐ/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; Nghị quyết số 623/NQ-UBTVQH15 ngày 07/10/2022 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội về tiếp tục tăng cường hiệu lực, hiệu quả thực hiện chính sách, pháp luật về tiếp công 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; Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo và các Nghị định, Thông tư hướng dẫn thực hiện công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư, giải quyết khiếu nại, tố cáo và các văn bản liên quan khác.

Cụ thể, Sở đã tổ chức các cuộc họp chi bộ, họp giao ban cơ quan định kỳ hàng tháng để tuyên truyền và quán triệt các văn bản này. Từ năm 2014 đến nay, đã có 120 cuộc họp giao ban cơ quan được tổ chức. Trong các cuộc họp này, các nội dung quan trọng về công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo được giới thiệu, tuyên truyền, phổ biến đến các đảng viên, cán bộ, công chức, viên chức của Sở được biết. Tổng cộng, đã có hơn 4.800 lượt cán bộ, công chức, viên chức được tuyên truyền, phổ biến, quán triệt về các chủ trương, chính sách, pháp luật liên quan. Các buổi tuyên truyền, phổ biến, quán triệt không chỉ cung cấp thông tin mà còn tạo điều kiện để các cán bộ, công chức, viên chức thảo luận và nêu ý kiến, từ đó nâng cao nhận thức và trách nhiệm trong việc thực hiện công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo.

Tác dụng và hiệu quả của công tác tuyên truyền, quán triệt các văn bản này được thể hiện rõ qua việc nâng cao chất lượng và hiệu quả của công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo tại Sở. Nhận thức và trách nhiệm của cán bộ, công chức, viên chức đã được nâng cao, các vụ việc khiếu nại, tố cáo được giải quyết kịp thời và đúng pháp luật, góp phần giữ vững ổn định chính trị và trật tự an toàn xã hội.

2.2. Hoàn thiện thể chế, pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo và liên quan đến quyền, lợi ích của người dân, nhất là trong lĩnh vực đất đai, tài nguyên, đầu tư, tài chính:

Trong công tác hoàn thiện thể chế, pháp luật về tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo, Sở đã tích cực tham gia góp ý các văn bản dự thảo của Tỉnh ủy và Ủy ban nhân dân tỉnh. Với vai trò quan trọng trong việc đảm bảo tính minh bạch và hiệu quả của quy trình tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, Sở luôn chú trọng đưa ra những ý kiến đóng góp cho các dự thảo đảm bảo kịp thời và phù hợp với các quy định pháp luật và tình hình thực tiễn.

2.3. Trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan, đơn vị trong việc lãnh đạo, chỉ đạo và thực hiện công tác tiếp công dân, giải quyết KNTC theo quy định của Đảng, pháp luật của Nhà nước:

Đảng ủy, lãnh đạo Sở thường xuyên quan tâm lãnh đạo, chỉ đạo tổ chức, thực hiện một cách nghiêm túc và toàn diện trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo theo đúng quy định của Đảng và pháp luật của Nhà nước. Cụ thể, định kỳ hàng năm, Đảng ủy, lãnh đạo Sở đều có chỉ đạo việc xây dựng và ban hành các Kế hoạch thực hiện công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo nhằm nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân và giải quyết KNTC. Định kỳ hàng tháng, các cuộc họp chi bộ, họp giao ban cơ quan được tổ chức để tuyên truyền, phổ biến, quán triệt và thảo luận về các văn bản pháp luật liên quan, đảm bảo mỗi cán bộ, đảng viên, công chức, viên chức nắm vững và thực hiện đúng quy định.

Công tác kiểm tra, giám sát, đôn đốc việc thực hiện các nhiệm vụ được giao luôn được Đảng ủy, lãnh đạo Sở quan tâm thực hiện nhằm kịp thời phát hiện và khắc phục những hạn chế, thiếu sót. Đặc biệt, lãnh đạo Sở luôn nêu cao tinh thần trách nhiệm, trực tiếp tham gia tiếp công dân, lắng nghe và giải quyết các kiến nghị, phản ánh của người dân, đảm bảo tính minh bạch và công bằng trong xử lý các vụ việc khiếu nại, tố cáo. Bên cạnh đó, Sở còn phối hợp chặt chẽ với các cơ quan chức năng khác để giải quyết dứt điểm các vụ việc phức tạp, góp phần giữ vững ổn định chính trị và trật tự an toàn xã hội.

2.4. Kết quả tiếp công dân và giải quyết KNTC của các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm tiếp công dân, giải quyết KNTC theo quy định của Đảng, pháp luật của Nhà nước:

Trong những năm qua, công tác tiếp công dân và giải quyết KNTC tại Sở Thông tin và Truyền thông đã đạt được nhiều kết quả tích cực, tuân thủ chặt chẽ các quy định của Đảng và pháp luật của Nhà nước. Sở đã xây dựng và triển khai các kế hoạch cụ thể, đảm bảo mọi hoạt động tiếp công dân và giải quyết KNTC đều được thực hiện minh bạch, công khai và đúng quy trình.

Kết quả, Từ năm 2014 đến nay, Sở đã tiếp nhận và giải quyết kịp thời hơn 50 đơn thư khiếu nại, tố cáo của công dân liên quan đến các hoạt động đăng tải, chia sẻ thông tin trên mạng xã hội, đảm bảo quyền và lợi ích hợp pháp của công dân. Các vụ việc KNTC đã được Sở tập trung giải quyết kịp thời, không để phát sinh "điểm nóng" về an ninh trật tự.

Việc tiếp công dân được thực hiện định kỳ, lãnh đạo Sở trực tiếp tham gia tiếp dân, lắng nghe ý kiến, phản ánh và kiến nghị của công dân. Qua đó, chủ động tuyên truyền, phổ biến chính sách, pháp luật liên quan đến hoạt động quản lý thuộc chức năng nhiệm vụ của Sở để công dân biết chấp hành, đồng thời giúp nâng cao nhận thức và trách nhiệm của cán bộ, công chức trong việc tiếp công dân và giải quyết KNTC.

2.5. Kết quả công tác lãnh đạo, chỉ đạo, phối hợp xử lý, giải quyết các vụ việc khiếu kiện đông người, phức tạp, kéo dài (*Nêu rõ số vụ việc đã được xử lý, giải quyết/ tổng số vụ; số vụ việc còn tồn đọng hiện nay, khó khăn, vướng mắc và nguyên nhân...*): Từ năm 2014 đến nay, Sở chưa tiếp nhận, giải quyết vụ việc nào liên quan đến việc khiếu kiện đông người, phức tạp, kéo dài.

2.6. Kết quả công tác thanh tra đối với công tác tiếp công dân, giải quyết KNTC; việc phát hiện, xử lý các hành vi vi phạm trong công tác tiếp công dân, giải quyết KNTC và những hành vi lợi dụng quyền tự do dân chủ, quyền KNTC để cố ý vi phạm pháp luật: Chưa phát sinh.

2.7. Kết quả phát huy vai trò, trách nhiệm của Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, các tổ chức chính trị - xã hội và các cơ quan thông tin, báo chí trong công tác tiếp công dân, giải quyết KNTC:

Căn cứ các văn bản chỉ đạo, hướng dẫn của Tỉnh ủy, Ủy ban nhân dân tỉnh về công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo. Từ năm 2014 đến

nay, các phòng, đơn vị thuộc Sở cùng với các cơ quan thông tin, báo chí đã phát huy vai trò và trách nhiệm của mình một cách hiệu quả trong công tác tiếp công dân và giải quyết KNTC. Với tinh thần trách nhiệm cao, các phòng, đơn vị trực thuộc Sở đã chủ động xây dựng và triển khai kế hoạch tiếp công dân, giải quyết KNTC theo đúng quy định của Đảng và pháp luật của Nhà nước.

Thanh tra Sở, thường xuyên phối hợp các phòng thuộc Sở tiến hành tiếp nhận, phân loại và xử lý kịp thời các đơn thư KNTC, đảm bảo mọi phản ánh của người dân đều được xem xét và giải quyết kịp thời, minh bạch. Đồng thời, các phòng, đơn vị thuộc Sở thường xuyên trao đổi kinh nghiệm để nâng cao kỹ năng xử lý KNTC cho cán bộ, công chức, viên chức, góp phần nâng cao chất lượng và hiệu quả công tác.

Cùng với đó, các cơ quan thông tin, báo chí đã đóng vai trò quan trọng trong việc tuyên truyền, phổ biến chính sách, pháp luật về tiếp công dân và giải quyết KNTC. Thông qua các bài viết, phóng sự, chương trình phát sóng, các cơ quan báo chí đã kịp thời thông tin đến người dân về các chủ trương, chính sách của Đảng và Nhà nước, cũng như các kết quả đạt được trong công tác tiếp công dân và giải quyết KNTC của tỉnh. Sự phối hợp chặt chẽ giữa các phòng, đơn vị thuộc Sở và các cơ quan thông tin, báo chí đã góp phần quan trọng vào việc giải quyết kịp thời các vụ việc KNTC, giảm thiểu tình trạng khiếu nại, tố cáo kéo dài, phức tạp. Qua đó, góp phần giữ vững ổn định chính trị, trật tự an toàn xã hội.

2.8. Kết quả kiện toàn đội ngũ cán bộ, công chức làm công tác tiếp công dân và tham mưu giải quyết KNTC; việc bố trí trụ sở, trang bị phương tiện và ứng dụng công nghệ thông tin trong công tác tiếp công dân và giải quyết KNTC *(thống kê số cán bộ, công chức làm công tác này, đánh giá chất lượng, mức độ đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ được giao)*:

Đảng ủy, lãnh đạo Sở thường xuyên quan tâm về việc kiện toàn đội ngũ cán bộ, công chức làm công tác tiếp công dân và tham mưu giải quyết khiếu KNTC. Sở đã bố trí một công chức tham mưu công tác tiếp công dân và giải quyết KNTC đảm bảo về mặt chuyên môn, nghiệp vụ và đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ được giao.

Công chức tham mưu công tác tiếp công dân và giải quyết KNTC được đào tạo cơ bản, có phẩm chất đạo đức tốt, có khả năng hướng dẫn, giải thích và thuyết phục công dân, giúp công dân hiểu và chấp hành quy định pháp luật.

Bên cạnh đó, Sở cũng chú trọng việc bố trí phòng tiếp công dân đặt tại trụ sở cơ quan. Phòng tiếp công dân được bố trí hợp lý, đảm bảo thuận lợi cho việc tiếp nhận và giải quyết KNTC của người dân. Trang thiết bị, phương tiện phục vụ công tác tiếp công dân được trang bị, cơ bản đáp ứng yêu cầu làm việc, góp phần nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân và giải quyết KNTC.

(Số liệu chi tiết thống kê vào các Phụ lục kèm theo)

III. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Ưu điểm

Công tác tiếp công dân được thực hiện thường xuyên, kịp thời, đúng quy định. Sở Thông tin và Truyền thông đã ban hành kịp thời các văn bản quy định về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, đảm bảo việc tiếp công dân được thực hiện đúng quy định của pháp luật; công tác tiếp công dân được thực hiện nghiêm túc, khách quan, công khai, minh bạch. Sở đã bố trí địa điểm tiếp công dân thuận tiện, có trang thiết bị cần thiết để tiếp công dân. Người đứng đầu Sở và các cán bộ, công chức, viên chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân đều có thái độ lịch sự, tôn trọng công dân; công tác tuyên truyền, phổ biến các quy định pháp luật chuyên ngành được quan tâm triển khai, thực hiện; các đơn, thư của công dân gửi đến Sở đều được xem xét, giải quyết kịp thời đảm bảo đúng quy định của pháp luật.

2. Hạn chế, vướng mắc và nguyên nhân; bài học kinh nghiệm

2.1. Những hạn chế, khó khăn, vướng mắc trong thực hiện các nhiệm vụ, giải pháp của Chỉ thị số 35-CT/TW (*nêu rõ những nhiệm vụ, giải pháp thực hiện chưa hiệu quả vướng mắc, bất cập của cơ chế, chính sách, quy định của Đảng, pháp luật của Nhà nước*):

Tình hình khiếu nại, tố cáo liên quan đến việc đăng tải, chia sẻ những thông tin sai lệch, xúc phạm đến danh dự, nhân phẩm của người khác trên mạng xã hội vẫn còn xảy ra, chủ yếu là do người dân chưa nắm rõ các quy định của pháp luật trong việc sử dụng mạng xã hội.

2.2. Nguyên nhân chủ yếu của những hạn chế, khó khăn, vướng mắc:

Trong thời đại số hóa, sự phát triển nhanh chóng của công nghệ, mạng xã hội đã trở thành một phần không thể thiếu trong cuộc sống của mỗi người, theo đó người dùng có thể cập nhật, chia sẻ thông tin, ảnh, video của mình với mọi người một cách dễ dàng, dẫn đến một số người có thể lợi dụng thông tin trên mạng xã hội để gian lận, lừa đảo hoặc tạo ra các hoạt động không đúng đắn, đưa thông tin giả mạo, tin đồn hoặc nội dung không chính xác có thể lan truyền nhanh chóng và gây hậu quả tiêu cực.

2.3. Bài học kinh nghiệm:

Qua quá trình triển khai và thực hiện Chỉ thị số 35-CT/TW và các văn bản chỉ đạo hướng dẫn của Tỉnh ủy, Ủy ban nhân dân tỉnh về công tác tiếp công dân và giải quyết KNTC, Sở đã rút ra một số bài học kinh nghiệm như sau:

Thứ nhất, Đảng ủy, lãnh đạo Sở đóng vai trò quan trọng trong công tác lãnh đạo, chỉ đạo việc tổ chức, thực hiện các hoạt động tiếp công dân và giải quyết KNTC tại Sở. Công tác tuyên truyền, phổ biến chính sách, pháp luật của Đảng và Nhà nước cũng được chú trọng, giúp nâng cao nhận thức và trách nhiệm của cán bộ, công chức và người dân.

Thứ hai, sự phối hợp chặt chẽ giữa các phòng, đơn vị thuộc Sở và các cơ quan thông tin, báo chí đã phát huy hiệu quả cao trong việc tiếp nhận và xử lý KNTC.

Thứ ba, bố trí đúng người, đúng việc và quan tâm công tác bồi dưỡng nghiệp vụ với các hình thức phù hợp nhằm nâng cao năng lực chuyên môn cho đội ngũ cán bộ, công chức làm công tác tiếp công dân và tham mưu giải quyết KNTC.

Thứ tư, việc ứng dụng công nghệ thông tin trong quy trình tiếp công dân và giải quyết KNTC đem lại hiệu quả tốt, giúp tự động hóa nhiều quy trình và đảm bảo tính minh bạch, chính xác trong việc xử lý thông tin.

Cuối cùng, lắng nghe, đối thoại trực tiếp với công dân là phương pháp hiệu quả để hiểu rõ nguyên nhân và bản chất của các vụ việc KNTC, từ đó đưa ra các giải pháp xử lý phù hợp, thấu tình đạt lý.

3. Những vấn đề đặt ra đối với công tác tiếp công dân, giải quyết KNTC trong tình hình mới cần quan tâm giải quyết *(nêu rõ những vấn đề phát sinh đang đặt ra cho công tác tiếp dân, giải quyết KNTC).*

Trong thời gian tới, mạng xã hội ngày càng phát triển mạnh mẽ, bên cạnh những mặt tích cực do mạng xã hội đem lại, người dân có thể gặp nhiều rủi ro hơn về vấn đề tiêu cực trên môi trường này, dẫn đến phát sinh các vụ việc gửi đơn khiếu nại, tố cáo của người dân đến các cơ quan để xem xét giải quyết.

IV. NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP THỜI GIAN TỚI

1. Nhiệm vụ giải pháp khắc phục những tồn tại, hạn chế, vướng mắc, những vấn đề phát sinh từ thực tiễn:

Tiếp tục thực hiện công tác tuyên truyền, phổ biến các chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo. Trong đó tập trung tuyên truyền Chỉ thị số 35-CT/TW, Chỉ thị số 27-CT/TW, Quy định số 11-QĐi/TW, Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật tố cáo và một số văn bản có liên quan cho cán bộ, công chức, viên chức và các tổ chức, cá nhân có liên quan.

Thực hiện tốt quy chế tiếp công dân, quy trình giải quyết khiếu nại, tố cáo, đảm bảo công khai, minh bạch, đúng pháp luật.

Nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, đáp ứng yêu cầu của người dân.

Tiếp nhận, xử lý kịp thời, đúng quy định các phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của công dân.

2. Nhiệm vụ giải pháp giải quyết các vụ việc KNTC đông người, phức tạp, kéo dài, tiềm ẩn nguy cơ thành điểm nóng, gây mất an ninh, trật tự, dễ bị các thế lực thù địch, phản động, cơ hội lợi dụng chống phá:

Tăng cường phối hợp với các cơ quan, tổ chức có liên quan trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

Tăng cường phối hợp với Công an tỉnh và các cơ quan, đơn vị liên quan để xem xét, xử lý các trường hợp vi phạm trong việc lợi dụng mạng xã hội để thực hiện các hành vi vi phạm pháp luật.

3. Nhiệm vụ, giải pháp để tăng cường sự lãnh đạo để nâng cao hiệu lực, hiệu quả công tác tiếp công dân và giải quyết KNTC:

Đảng ủy, lãnh đạo Sở tiếp tục tăng cường công tác lãnh đạo, chỉ đạo công tác tuyên truyền, phổ biến các quy định của Đảng, pháp luật của Nhà nước về tiếp công dân và giải quyết KNTC; thường xuyên chỉ đạo triển khai, thực hiện nghiêm túc quy trình, thủ tục tiếp công dân và giải quyết KNTC; tăng cường công khai, minh bạch các hoạt động tiếp công dân và giải quyết KNTC giúp người dân nắm rõ quyền và nghĩa vụ của mình, đồng thời tạo điều kiện thuận lợi cho công tác tiếp công dân và giải quyết KNTC đảm bảo đúng quy định.

4. Nhiệm vụ giải pháp khác (nếu có).

V. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ: Không có.

Trên đây là nội dung báo cáo của Sở Thông tin và Truyền thông về tổng kết 10 năm 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 ./.

(Gửi kèm các Phụ lục)

Nơi nhận:

- UBND tỉnh;
- Thanh tra tỉnh;
- Lãnh đạo Sở TTTT;
- Các phòng, đơn vị thuộc Sở;
- Lưu: VT, TTra.

**KT.GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Nguyễn Lượm