

Số: 1349/QĐ-LĐTBXH

Hà Nội, ngày 28 tháng 10 năm 2010

**QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành Kế hoạch triển khai, tổ chức thực hiện Đề án  
Đổi mới công tác tiếp công dân của Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội**

**BỘ TRƯỞNG BỘ LAO ĐỘNG – THƯƠNG BINH VÀ XÃ HỘI**

Căn cứ Luật Khiếu nại, tố cáo ngày 02 tháng 12 năm 1998; Luật sửa đổi bổ sung một số điều của Luật Khiếu nại, tố cáo ngày 15 tháng 6 năm 2004; Luật sửa đổi bổ sung một số điều của Luật Khiếu nại, tố cáo ngày 29 tháng 11 năm 2005;

Căn cứ Nghị định số 186/NĐ-CP ngày 25/12/2007 của Chính phủ về việc quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội;

Căn cứ Quyết định số 858/QĐ-TTg ngày 14/6/2010 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Đề án Đổi mới công tác tiếp công dân;

Căn cứ văn bản số 1844/TTCP-VP ngày 29/6/2010 của Thanh tra Chính phủ về việc triển khai thực hiện đề án Đổi mới công tác tiếp công dân;

Xét đề nghị của Chánh Thanh tra Bộ,

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này “Kế hoạch triển khai, tổ chức thực hiện Đề án Đổi mới công tác tiếp công dân của Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội”.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực sau 15 ngày, kể từ ngày ký.

**Điều 3.** Chánh Văn phòng Bộ, Chánh Thanh tra Bộ, Thủ trưởng các đơn vị thuộc Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội, và cá nhân, tổ chức có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Bộ trưởng;
- Các Thủ trưởng;
- Các đơn vị thuộc Bộ;
- Lưu: VP, TTr.



**KT. BỘ TRƯỞNG  
THỦ TRƯỞNG**

Bùi Hồng Lĩnh



*Hà Nội, ngày 28 tháng 10 năm 2010*

**KẾ HOẠCH TRIỂN KHAI, TỔ CHỨC THỰC HIỆN  
ĐỀ ÁN ĐỔI MỚI CÔNG TÁC TIẾP CÔNG DÂN  
TẠI BỘ LAO ĐỘNG - THƯƠNG BINH VÀ XÃ HỘI**  
*(Ban hành kèm theo Quyết định số 1349/QĐ-LĐTBXH ngày 28 tháng 10 năm 2010  
của Bộ trưởng Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội)*

Thực hiện Quyết định số 858/QĐ-TTg ngày 14/6/2010 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Đề án Đổi mới công tác tiếp công dân và văn bản số 1844/TTCP-VP ngày 29/6/2010 của Thanh tra Chính phủ về việc triển khai thực hiện đề án Đổi mới công tác tiếp công dân, Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội (sau đây viết tắt là Bộ) xây dựng kế hoạch triển khai tổ chức thực hiện đề án Đổi mới công tác tiếp công dân như sau:

**A- MỤC TIÊU, YÊU CẦU.**

**I- MỤC TIÊU.**

- Tăng cường nâng cao công tác tiếp công dân của cơ quan Bộ.
- Nâng cao nhận thức, tăng cường trách nhiệm của Lãnh đạo Bộ, thủ trưởng các đơn vị thuộc Bộ trong công tác tiếp công dân.
- Xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức có phẩm chất và năng lực đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ.
- Tạo điều kiện thuận lợi cho công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trong các lĩnh vực Bộ quản lý để góp phần xây dựng Nhà nước trong sạch, vững mạnh, hoạt động có hiệu lực, hiệu quả.

**II- YÊU CẦU.**

1. Quán triệt chủ trương, quan điểm của Đảng và Nhà nước về công tác tiếp công dân.
2. Đơn giản hóa thủ tục, tạo thuận lợi để công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trong các lĩnh vực Bộ quản lý, khắc phục những hạn chế, bất cập trong công tác tiếp công dân hiện nay.
3. Xác định rõ vai trò, vị trí, cơ cấu tổ chức và chức năng, nhiệm vụ của Phòng tiếp dân, công tác tiếp công dân tại một số đơn vị không làm việc tại trụ sở cơ quan Bộ.
4. Nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Bộ.

## **B- NỘI DUNG ĐỀ ÁN ĐỔI MỚI CÔNG TÁC TIẾP CÔNG DÂN.**

### **I- TÌNH HÌNH TIẾP CÔNG DÂN.**

Thực hiện Luật Khiếu nại, tố cáo năm 1998 và Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Khiếu nại, tố cáo các năm 2004, 2005; thực hiện chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội quy định tại Nghị định số 186/2007/NĐ-CP ngày 25/12/2007 của Chính phủ, Bộ trưởng Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội đã ban hành Quyết định số 525/QĐ-BLĐTBXH ngày 11/4/2008 về ban hành Quy chế tiếp công dân, xử lý thư đơn của cơ quan Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội.

Thực hiện theo Quyết định số 525/QĐ-BLĐTBXH nêu trên, công tác tiếp công dân của Bộ đã được tổ chức thực hiện như sau:

#### **1. Về điều kiện vật chất:**

- Để đảm bảo công tác tiếp công dân, Bộ đã bố trí 1 phòng tiếp công dân thường xuyên và 1 phòng để tổ chức cho Lãnh đạo Bộ tiếp công dân ngày 20 hàng tháng ngay tại trụ sở làm việc cơ quan Bộ. Tuy nhiên, Phòng tiếp dân của Bộ hiện tại mới đáp ứng được yêu cầu tiếp công dân hàng ngày. Đối với ngày tiếp công dân của Lãnh đạo Bộ, Phòng Tiếp dân còn chưa đáp ứng được vì lý do:

Bộ phận “một cửa” trong việc tiếp công dân, xử lý đơn thư, giải quyết khiếu nại, tố cáo của Bộ bố trí các cán bộ làm nhiệm vụ ngay tại phòng tiếp công dân thường xuyên và phòng Lãnh đạo Bộ tiếp dân. Do vậy, mỗi khi tiếp công dân, các cán bộ thường xuyên phải di chuyển khỏi vị trí làm việc, ảnh hưởng đến công tác chung. Bên cạnh đó vào ngày Lãnh đạo Bộ tiếp công dân, số lượng công dân tập trung rất đông, trung bình 50 người/ngày và thường có nhiều đối tượng quá khích, không đảm bảo an toàn cho cán bộ, Lãnh đạo tiếp công dân.

- Về trang thiết bị cần thiết phục vụ cho công tác tiếp công dân như bàn, ghế, điện thoại, văn phòng phẩm, một số máy tính có nối mạng đã được trang bị nhưng vẫn chưa đáp ứng đủ yêu cầu so với nhu cầu thực tế.

- Tại Phòng tiếp công dân đã niêm yết các bảng chỉ dẫn theo quy định như: Thông báo lịch tiếp công dân của Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội; Quy định đối với công dân, tổ chức đến Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội; Quy định đối với cán bộ tiếp công dân; Quy định về việc giải quyết khiếu nại, tố cáo; Quy định về thủ tục tiếp nhận và trả kết quả đơn thư; Quy định về việc xử lý đơn thư.

- Theo quy định của Bộ, một số đơn vị không làm việc tại trụ sở cơ quan Bộ thì tổ chức tiếp công dân tại trụ sở làm việc của đơn vị. Nhưng trên thực tế do điều kiện cơ sở vật chất (phòng làm việc) còn thiếu nên các đơn vị thường tiếp công dân ngay tại phòng làm việc, không bố trí phòng tiếp công dân riêng. Vì vậy

ảnh hưởng rất lớn tới công việc chung của các cán bộ làm công tác khác, việc niêm yết các quy định tiếp công dân tại các đơn vị không thực hiện được.

## **2. Cán bộ tiếp công dân:**

- Bố trí cán bộ tiếp công dân: Thanh tra Bộ phân công 01 cán bộ chuyên trách tiếp công dân hàng ngày tại Phòng tiếp công dân của Bộ và một số cán bộ làm công tác xử lý đơn thư thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân khi cán bộ chuyên trách đi vắng hoặc trong trường hợp đông công dân. Các đơn vị chức năng làm việc tại trụ sở cơ quan Bộ cử cán bộ tiếp công dân khi có yêu cầu.

Đối với các đơn vị không làm việc tại trụ sở cơ quan Bộ, khi có công dân đến thì bố trí cán bộ tiếp tại phòng làm việc theo nội dung phụ trách. (Riêng Cục Quản lý lao động ngoài nước thì giao cho cán bộ phòng Thanh tra Cục chịu trách nhiệm tiếp công dân).

- Về năng lực: Cán bộ làm công tác tiếp công dân chuyên trách hoặc thường xuyên được phân công tiếp công dân đều có phẩm chất chính trị, tư tưởng đạo đức tốt và có trách nhiệm với nhiệm vụ được giao; nắm được các chính sách pháp luật của Nhà nước nói chung và lĩnh vực quản lý của Ngành nói riêng.

Tuy nhiên, vì chính sách luôn luôn thay đổi, nên yêu cầu đặt ra là phải bố trí tạo điều kiện để cán bộ tiếp công dân nghiên cứu chuyên sâu những thông tin mới để giải đáp cho công dân.

Một số cán bộ ở các đơn vị khi được yêu cầu tiếp công dân đã không đáp ứng được công việc, chưa có cách giải thích thỏa đáng vì vậy gây bức xúc cho công dân.

- Về chính sách đãi ngộ đối với cán bộ làm công tác tiếp công dân: Hiện nay ngoài cán bộ tiếp công dân của Thanh tra Bộ được thực hiện chế độ hỗ trợ đối với cán bộ, công chức làm công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư theo công văn số 2060/TTCP-TCCB ngày 03 tháng 10 năm 2008 của Thanh tra Chính phủ, còn cán bộ tiếp công dân của các đơn vị khác đều không được hưởng chính sách đãi ngộ nào khi tham gia tiếp công dân, xử lý đơn thư.

## **3. Công tác tổ chức và hoạt động tiếp công dân của Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội:**

- Công tác tiếp công dân thường xuyên tại Bộ: Bộ đã duy trì và tổ chức tốt việc tiếp công dân thường xuyên. Chánh thanh tra Bộ cử cán bộ tiếp công dân thường xuyên tại Phòng tiếp công dân của trụ sở cơ quan Bộ; Thủ trưởng các đơn vị khác bố trí cán bộ tiếp công dân khi có yêu cầu. Tuy nhiên, còn một số đơn vị khi có yêu cầu cử cán bộ đến tiếp thì thường đùn đẩy, né tránh.

- Công tác tiếp công dân của Lãnh đạo Bộ: Được tổ chức đều đặn theo đúng quy định. Bộ trưởng và các Thứ trưởng tiếp công dân vào ngày 20 hàng tháng (nếu ngày 20 trùng vào ngày nghỉ, ngày lễ thì được tổ chức tiếp vào ngày

làm việc đầu tiên liên kế) theo lịch phân công. Cùng tiếp với Lãnh đạo Bộ có sự tham gia của Lãnh đạo các Cục, Vụ theo quy định. Tuy nhiên, có một số đơn vị xem nhẹ công tác này nên tham gia tiếp công dân không đều.

- Thủ trưởng các đơn vị trực thuộc Bộ có trụ sở ngoài cơ quan Bộ bố trí lịch tiếp công dân mỗi tháng một lần và có mặt để tiếp công dân cùng Lãnh đạo Bộ. Tại một số đơn vị như Cục Người có công có tổ chức tiếp công dân tại trụ sở làm việc theo định kỳ vào ngày 02 và 18 hàng tháng; Cục Quản lý lao động ngoài nước giao Thanh tra Cục tiếp công dân tại trụ sở làm việc hàng ngày. Thực tế còn một số đơn vị chưa thực hiện nghiêm túc, còn làm lấy lệ, kết quả chưa cao.

## **II- NỘI DUNG CẦN ĐỔI MỚI TRONG CÔNG TÁC TIẾP CÔNG DÂN.**

Căn cứ yêu cầu, nội dung của Đề án đổi mới công tác tiếp công dân theo Quyết định số 858/QĐ-TTg ngày 14/6/2010 của Thủ tướng Chính phủ và thực tế công tác tiếp công dân hiện nay, Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội triển khai thực hiện các nội dung sau:

### **1. Nâng cao nhận thức, tăng cường trách nhiệm của Lãnh đạo Bộ, thủ trưởng các đơn vị thuộc Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội.**

Lãnh đạo Bộ, Thủ trưởng các đơn vị phải coi công tác tiếp công dân là nhiệm vụ chính trị, là một trong những nhiệm vụ quan trọng trong chương trình công tác của cơ quan, đơn vị. Việc kiểm điểm, đánh giá kết quả hoạt động của cơ quan, đơn vị phải gắn với kết quả thực hiện công tác tiếp công dân.

Thủ trưởng các đơn vị phải tích cực, chủ động trong công tác tiếp công dân. Tại các đơn vị luôn bố trí Lãnh đạo thường trực giúp Lãnh đạo Bộ tiếp dân trong ngày Lãnh đạo Bộ tiếp công dân hàng tháng.

### **2. Kiện toàn tổ chức, hoạt động tiếp công dân của Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội.**

- Đổi mới việc tổ chức và hoạt động tiếp công dân của Lãnh đạo Bộ:

+ Lãnh đạo Bộ tiếp công dân theo định kỳ và lịch phân công, trừ trường hợp đột xuất Lãnh đạo Bộ vắng mặt thì ủy quyền cho thủ trưởng một đơn vị chủ trì tiếp và báo cáo kết quả với Lãnh đạo Bộ.

+ Thủ trưởng các đơn vị như: Thanh tra Bộ, Cục Người có công, Vụ Bảo hiểm xã hội phải trực tiếp tham gia tiếp công dân theo định kỳ cùng Lãnh đạo Bộ. Ngoài ra đối với các đơn vị khác phải bố trí Lãnh đạo đơn vị trực tại đơn vị để khi có yêu cầu thì cùng Lãnh đạo Bộ tiếp công dân.

+ Đối với những trường hợp Bộ đã tiếp nhiều lần thì sẽ có thông báo chỉ tiếp vào buổi chiều, còn buổi sáng ưu tiên cho những trường hợp mới như vậy công tác tiếp công dân mới đạt hiệu quả cao.

+ Các cán bộ tiếp công dân của các đơn vị cần có sự giải thích rõ ràng, dứt khoát, tránh đùn đẩy công dân vào gặp Lãnh đạo Bộ trong khi nội dung đã được giải thích không có phát sinh mới.

+ Thanh tra Bộ có trách nhiệm sắp xếp bố trí công dân vào các bàn tiếp một cách hợp lý, ưu tiên tiếp các đoàn đông người trước.

+ Đối với các trường hợp quá khích, Văn phòng Bộ có trách nhiệm mời lực lượng an ninh vào xử lý kịp thời.

- Việc tiếp công dân thường xuyên:

+ Các đơn vị làm việc tại trụ sở cơ quan Bộ phải bố trí cán bộ tiếp công dân ngay khi có yêu cầu, trường hợp không cử được cán bộ đến tiếp thì phải thông báo cụ thể để bộ phận tiếp công dân trả lời công dân.

+ Các đơn vị không làm việc tại trụ sở cơ quan Bộ cần bố trí và thực hiện việc tiếp công dân theo Quy chế ban hành tại Quyết định 525/QĐ-BLĐTBXH ngày 11/4/2008 của Bộ trưởng Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội.

+ Thủ trưởng các đơn vị phải bố trí một cán bộ làm đầu mối theo dõi công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư của đơn vị, hàng tháng tổng hợp báo cáo số liệu tiếp công dân, xử lý hàng tháng của đơn vị đến Thanh tra Bộ theo đúng quy chế của Bộ.

### **3. Tăng cường, nâng cao chất lượng cán bộ và chính sách đãi ngộ đối với cán bộ làm công tác tiếp công dân.**

- Bộ có kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng nâng cao trình độ cán bộ tiếp công dân, xử lý đơn thư cho các cán bộ trực tiếp làm công tác tiếp dân tại các đơn vị. Nâng số cán bộ thường trực tiếp công dân lên từ 2-3 người để tạo điều kiện cho các cán bộ có thời gian nghiên cứu, bổ sung các kiến thức cần thiết và thay phiên đi công tác cơ sở để tích lũy kiến thức thực tế đáp ứng yêu cầu cho công tác tiếp công dân.

- Xây dựng và áp dụng các chính sách đãi ngộ đối với cán bộ làm công tác tiếp công dân như: chế độ hỗ trợ đối với cán bộ, công chức làm công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư theo công văn số 2060/TTCP-TCCB ngày 03 tháng 10 năm 2008 của Thanh tra Chính phủ, có mức hỗ trợ đối với những cán bộ tham gia tiếp công dân vào ngày Lãnh đạo Bộ tiếp công dân...

### **4. Tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phòng làm việc.**

- Để đảm bảo công tác tiếp công dân được thuận lợi, cần có phòng tiếp công dân tại trụ sở của Bộ và đảm bảo các yếu tố thoáng mát, an toàn và thuận lợi.

- Về thiết bị, công nghệ và cán bộ: cần trang bị đồng bộ hệ thống máy tính, xây dựng phần mềm về tiếp công dân, quản lý đơn thư khiếu nại, tố cáo dùng

chung cho các đơn vị trực thuộc Bộ thuận lợi có cán bộ cập nhật và cung cấp phần mềm trong công tác tiếp dân thuận lợi và an toàn.

### **III- KẾ HOẠCH THỰC HIỆN:**

1- Từ nay đến trước 31-12-2010 cần hoàn thành các công việc:

- Kiện toàn tổ chức, hoạt động công tác tiếp công dân theo phần 2, mục II.
- Xây dựng và áp dụng các chính sách đãi ngộ đối với cán bộ làm công tác tiếp công dân.

2- Trước ngày 30/6/2011, hoàn thành công việc tăng cường cơ sở vật chất, trang thiết bị phòng làm việc theo phần 4, mục II.

3- Trước ngày 30/8/2011, hoàn thành việc bồi dưỡng huấn luyện kỹ năng, phương pháp cho cán bộ tiếp công dân.

### **IV- KINH PHÍ THỰC HIỆN ĐỀ ÁN:**

Các đơn vị lập dự toán kinh phí gửi Vụ Kế hoạch – Tài chính xem xét trình Bộ duyệt cấp theo quy định.

### **V- PHÂN CÔNG TRÁCH NHIỆM THỰC HIỆN ĐỀ ÁN:**

#### **1- Thanh tra Bộ:**

- Chủ trì, đôn đốc các đơn vị thực hiện đề án đảm bảo theo đúng kế hoạch.
- Xây dựng chương trình đào tạo nâng cao chất lượng cán bộ làm công tác tiếp công dân.
- Xây dựng kế hoạch ứng dụng công nghệ thông tin áp dụng thống nhất giữa Thanh tra và các đơn vị thuộc Bộ về tiếp công dân, xử lý đơn, thư.
- Đánh giá lại và đề nghị bổ sung trang thiết bị cần thiết phục vụ cho công tác tiếp dân được phù hợp.
- Tổ chức, sắp xếp lại công tác tiếp công dân của Lãnh đạo Bộ.
- Hướng dẫn các đơn vị (Tổng cục Dạy nghề, Cục Quản lý lao động ngoài nước, Cục Bảo trợ xã hội, Cục Bảo vệ, chăm sóc trẻ em và Cục Người có công) xây dựng Lịch tiếp công dân, Nội quy tiếp công dân và trang bị các điều kiện phục vụ cho công tác tiếp công dân tại đơn vị.
- Phối hợp với các đơn vị liên quan xây dựng chính sách đãi ngộ đối với cán bộ làm công tác tiếp công dân để áp dụng cho các đơn vị và xây dựng cơ sở vật chất đảm bảo tiếp công dân chu đáo và phù hợp với quy định.

#### **2- Văn phòng Bộ:**

Phối hợp với các đơn vị liên quan tiến hành các thủ tục theo quy định để tổ chức và trang bị lại vị trí tiếp công dân cho phù hợp với yêu cầu trong tình hình mới.

### **3- Trung tâm thông tin:**

Phối hợp với các đơn vị liên quan xây dựng phần mềm quản lý công tác tiếp dân và xử lý đơn, thư dùng chung cho các đơn vị trực thuộc Bộ.

### **4- Vụ Kế hoạch – Tài chính:**

Thẩm định kinh phí của các đơn vị trình Bộ giao dự toán.

### **5- Các đơn vị khác:**

- Tổng cục Dạy nghề, Cục Quản lý lao động ngoài nước, Cục Bảo trợ xã hội, Cục Bảo vệ, chăm sóc trẻ em và Cục Người có công bố trí cán bộ và phương án tiếp công dân tại đơn vị: lịch tiếp công dân, nơi tiếp công dân, các trang thiết bị sử dụng trong công tác tiếp dân như trang bị máy tính để sử dụng phần mềm quản lý, theo dõi công tác tiếp dân, xử lý đơn thư....

- Đối với các đơn vị làm việc tại trụ sở cơ quan Bộ: Bố trí cán bộ làm công tác tiếp công dân khi có yêu cầu và lập danh sách để trình Bộ phương án hưởng phụ cấp tiếp công dân; trang bị máy tính để sử dụng phần mềm quản lý, theo dõi công tác tiếp dân, xử lý đơn thư.

Các đơn vị nghiêm túc thực hiện nhiệm vụ được giao và hoàn thành đúng kế hoạch./.