

Số: 259/KH-TH&THCS

Dương Kinh, ngày 09 tháng 10 năm 2025

**KẾ HOẠCH**  
**Về công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo**  
**Năm học 2025 - 2026**

*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; 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;*

*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; Thông tư 05/2021/TT-TTCP, ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ Thông tư quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh;*

Trường TH và THCS Tân Thành xây dựng kế hoạch tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo năm học 2025 - 2026 cụ thể như sau:

**I. MỤC ĐÍCH YÊU CẦU**

**1. Mục đích**

- Thực hiện tốt công tác tiếp công dân và xử lý khiếu nại, tố cáo nhằm chủ động nắm chắc tình hình khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trong lĩnh vực giáo dục tại đơn vị, góp phần giữ vững kỷ cương, tạo điều kiện cho việc thực hiện tốt nhiệm vụ.

- Kiện toàn tổ chức, quy định rõ chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn công dân nhằm nâng cao hiệu quả, nâng cao nhận thức, trách nhiệm của Lãnh đạo nhà trường, viên chức phụ trách công tác tiếp công dân và tham mưu xử lý phản ánh, khiếu nại, tố cáo.

- Thông qua công tác tiếp công dân và xử lý khiếu nại, tố cáo nhằm phát hiện, xử lý kịp thời các vi phạm; bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của công dân, tổ chức; kiến nghị, chấn chỉnh công tác quản lý nhà nước trong lĩnh vực giáo dục; phòng ngừa tham nhũng, tiêu cực.

**2. Yêu cầu**

- Việc tổ chức tiếp công dân và xử lý khiếu nại, tố cáo phải được thực hiện theo đúng Quy định của Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo và các văn bản quy phạm pháp luật liên quan;

- Nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác tiếp công dân và xử lý khiếu nại, tố cáo; gắn việc tiếp công dân với việc tham mưu giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân đối với đơn vị; giải quyết kịp thời, dứt điểm các vụ việc phản ánh, khiếu nại, tố cáo tại đơn vị theo thẩm quyền; Quan tâm việc giải quyết khiếu kiện ngay từ cơ sở; hạn chế tình trạng khiếu kiện vượt cấp, không để phát sinh khiếu kiện đông người, kéo dài, phức tạp.

- Đơn giản hoá thủ tục, khắc phục những tồn tại bất cập trong công tác tiếp dân và xử lý khiếu nại, tố cáo hiện nay. Kiên quyết xử lý đối với những trường hợp lợi dụng dân chủ, có những việc làm vi phạm nội quy, quy chế nơi tiếp công dân và xử lý khiếu nại, tố cáo.

- Quá trình tổ chức thực hiện phải kịp thời rút kinh nghiệm những mặt làm được, chưa làm được và đề ra nhiệm vụ, kế hoạch giải quyết khiếu nại, tố cáo cho thời gian tiếp theo.

## **II. NỘI DUNG KẾ HOẠCH**

### **1. Tăng cường công tác tuyên truyền, phổ biến, giáo dục Pháp luật về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo**

- Tổ chức triển khai quán triệt đến cán bộ, viên chức và người lao động tại đơn vị: Luật tiếp công dân (Luật số 42/2013/QH13); Nghị định 64/2014/NĐ-CP, của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật tiếp công dân; Thông tư số 04/2021/TT-TTTP, của Thanh tra Chính phủ Quy định quy trình tiếp công dân; Thông tư của Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành Điều lệ các nhà trường để tổ chức triển khai phù hợp với điều kiện, yêu cầu, quy mô, tính chất hoạt động của cơ quan, đơn vị mình, tổ chức tốt việc tiếp công dân tại đơn vị.

- Luật khiếu nại (Luật số 02/2011/QH13); Nghị định số 75/2012/NĐ-CP, của Chính phủ Quy định chi tiết một số điều của Luật Khiếu nại;; Luật tố cáo (Luật số 03/2011/QH13); Nghị định số 76/2012/NĐ-CP, của Chính phủ Quy định chi tiết một số điều của Luật tố cáo; Thông tư số 05/2021/TT-TTTP, của Thanh tra Chính phủ Quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh.

- Tăng cường công tác ứng dụng CNTT, truyền thông vào hoạt động tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật trên các lĩnh vực để phát sinh khiếu nại, tố cáo; nâng cao ý thức trách nhiệm, trình độ hiểu biết pháp luật nói chung và pháp luật về tiếp công dân, khiếu nại, tố cáo cho cán bộ viên chức, người lao động và học sinh trong nhà trường.

- Tăng cường hiệu quả cải cách hành chính để thực hiện công khai, minh bạch, giảm phiền hà cho cán bộ viên chức, người lao động, nhân dân, học sinh nhằm hạn chế phát sinh khiếu nại, tố cáo.

## **2. Kiện toàn đội ngũ cán bộ tiếp công dân**

### **a) Về tổ chức**

- Ban BGH, tổ tiếp công dân của nhà trường, tổ chức chức tiếp công dân tại Phòng tiếp dân. Hiệu trưởng chọn cử những cán bộ có chuyên môn nghiệp vụ làm công tác tiếp dân cùng với BGH nhà trường.

### **b) Về hoạt động**

- Việc tiếp dân được thể chế hoá bằng quy chế, quy định tiếp công dân, đảm bảo công khai, minh bạch, thủ tục đơn giản, thuận tiện, tạo điều kiện thuận lợi nhất cho công dân đến thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

- Việc tiếp công dân phải gắn với giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền. Cơ quan tiếp dân thường xuyên phối hợp công tác, tăng cường trao đổi thông tin để hoạt động có hiệu quả.

- Hàng tháng, hàng quý, hàng năm báo cáo thường xuyên về tình hình tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

- Tổ tiếp công dân của trường phải đề cao trách nhiệm trong công tác tiếp dân. Tăng cường phối hợp công tác giữa Tổ tiếp công dân với ban lãnh đạo nhà trường, các tổ chức đoàn thể trong nhà trường.

- Đẩy mạnh công tác tuyên truyền, phổ biến giáo dục pháp luật, nhất là pháp luật về tiếp công dân khiếu nại, tố cáo (tập trung tuyên truyền Luật tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật tố cáo) nhằm nâng cao nhận thức, trách nhiệm của Tổ tiếp công dân và ý thức chấp hành pháp luật của công dân.

## **3. Tổ chức, nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân, xử lý, giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo.**

- Hiệu trưởng phải tổ chức thực hiện việc tiếp công dân theo quy định và bố trí nơi tiếp công dân đảm bảo các điều kiện cần thiết, bố trí cán bộ làm công tác tiếp công dân có đủ năng lực, phẩm chất, có khả năng hướng dẫn, giải thích, thuyết phục công dân hiểu và chấp hành đúng pháp luật để đảm bảo thực hiện tốt nhiệm vụ được giao; trực tiếp theo dõi, chỉ đạo công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo thuộc phạm vi quản lý của mình; thực hiện nghiêm túc việc tiếp công dân định kỳ theo quy định của Luật Tiếp công dân và Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của Chính phủ; nâng cao trách nhiệm trong tiếp công dân, tăng cường tổ chức đối thoại trực tiếp với công dân và đổi mới phương pháp tiếp công dân.

- Ban thanh tra nhân dân và cán bộ văn phòng tiếp trực tiếp công dân của nhà trường chủ động thực hiện nghiêm túc việc tiếp công dân, tham mưu, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân đảm bảo chính xác, kịp thời, đúng quy định.

## **4. Tập trung giải quyết các vụ việc khiếu nại, tố cáo theo thẩm quyền**

Hiệu trưởng nhà trường cần thực hiện tốt các nhiệm vụ sau:

- Tập trung giải quyết kịp thời, đúng pháp luật các vụ việc khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền, không để xảy ra tình trạng khiếu nại vượt cấp; bộ phận Kiểm tra của Phòng và các bộ phận chức năng của Phòng chủ động tham mưu, giải quyết kịp thời, đúng quy định đối với đơn thư khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền của Trường phòng Giáo dục và Đào tạo khi được Trường phòng giao.

- Tập trung chỉ đạo thực hiện nghiêm túc các quyết định giải quyết khiếu nại, kết luận, quyết định xử lý tố cáo có hiệu lực pháp luật. Trường hợp có vướng mắc vượt quá thẩm quyền thì phải báo cáo kịp thời người có thẩm quyền xử lý.

### **5. Phối hợp trong xử lý các vụ việc đông người, vượt cấp**

- Hiệu trưởng nhà trường thường xuyên phối hợp chặt chẽ với bộ phận Kiểm tra, các bộ phận chức năng của phòng Giáo dục và Đào tạo, các cơ quan liên quan để kịp thời xử lý, ngăn chặn kịp thời các vụ việc đông người, vượt cấp ngay từ cơ sở, hạn chế tối đa việc công dân khiếu kiện đông người vượt cấp lên cấp trên (nếu có).

### **6. Tăng cường kiểm tra việc triển khai thực hiện các dự án đầu tư; việc quản lý tài chính, ngân sách, thực hiện chính sách xã hội, chính sách miễn giảm, hỗ trợ, kịp thời khắc phục yếu kém trong quản lý, hạn chế phát sinh khiếu nại, tố cáo**

- Hiệu trưởng và Ban thanh tra nhân dân tăng cường việc tự kiểm tra, chấn chỉnh, khắc phục những mặt yếu kém để nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước trong việc quản lý sử dụng cơ sở vật chất, đầu tư sửa chữa, quản lý tài chính, ngân sách, nguồn thu tài trợ, bảo trợ; thực hiện chính sách xã hội, chính sách miễn giảm, hỗ trợ.

- Thực hiện công khai minh bạch trong các cơ sở giáo dục theo Thông tư 09/2024/TT-BGDĐT và các văn bản liên quan. Xử lý kịp thời nghiêm minh các trường hợp vi phạm pháp luật, các trường hợp tham nhũng, tiêu cực trong quản lý sử dụng đất đai, tài sản công, đầu tư sửa chữa, quản lý tài chính, ngân sách, thực hiện chính sách xã hội, chính sách miễn giảm, hỗ trợ.

## **III. QUY TRÌNH TIẾP CÔNG DÂN, GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỐ CÁO.**

Hoạt động tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo cần phải tuân thủ theo quy định của pháp luật và phải bám sát các văn bản Quy phạm pháp luật sau đây:

### **1. Tiếp công dân.**

- Luật tiếp công dân năm 2013.

- 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.

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

- Thông tư 05/2021/TT-TTCT, ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ Thông tư quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh;

*\*Một số lưu ý trong hoạt động tiếp công dân:*

*-Bộ phận Văn phòng phải bố trí nơi tiếp công dân đảm bảo yếu tố giữ bí mật thông tin người tố cáo; phải có Nội quy tiếp công dân, lịch tiếp công dân phải ghi cụ thể về thời gian, chức vụ người tiếp công dân và phân công, bố trí cán bộ, giáo viên, nhân viên và các tổ chức, cá nhân có liên quan tiếp dân thường xuyên trong các ngày làm việc và định kỳ để hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân tại đơn vị, không để phát sinh điểm nóng, giải quyết triệt để các vụ việc tồn đọng, kéo dài.*

*-Hoạt động tiếp công dân phải được lập sổ và ghi chép đầy đủ thông tin để quản lý và theo dõi.*

*-Các vụ việc không thuộc thẩm quyền, nhà trường phải hướng dẫn cụ thể, rõ ràng để công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo đến đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết. Quá trình thực hiện tiếp công dân sử dụng các mẫu văn bản theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCT.*

## **2.Giải quyết khiếu nại.**

- Luật Khiếu nại ngày 11/11/2011.

- 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.

## **3.Giải quyết tố cáo.**

- Luật Tố cáo ngày 12/6/2018.

- 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.

## **IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN.**

- Hiệu trưởng nhà trường chủ trì xây dựng triển khai kế hoạch công tác tiếp dân ngay từ đầu năm học 2025 - 2026. Chỉ đạo và triển khai thực hiện nghiêm các quy định về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo theo quy định của pháp luật. Phân công nhiệm vụ cụ thể cho các thành viên trong tổ tiếp công dân như sau:

- Ông Phan Quang Tuấn – Hiệu trưởng nhà trường: Chỉ đạo các bộ phận triển khai thực hiện công tác tiếp dân đúng kế hoạch.

- Bà Phạm Thị Nhung; Ngô Thị Huyền - Phó hiệu trưởng: Chỉ đạo công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo thuộc các nội dung liên quan đến quyền lợi, chính sách của người học cũng như chế độ, chính sách, quyền lợi của công chức, viên chức, người lao động trong đơn vị, giải quyết khiếu nại, tố cáo liên quan đến các nội dung công tác tuyển sinh, công tác huy động các nguồn đóng góp tự

nguyên từ phụ huynh, công tác đánh giá, xếp loại hằng kỳ, cuối năm học đối với học sinh.

- Bà Nguyễn Thị Thao -Trưởng ban Thanh tra nhân dân: Chịu trách nhiệm tiếp dân khi có các đơn thư, khiếu nại, tố cáo, liên quan đến đơn vị, phối hợp tốt với hiệu trưởng nhà trường, giải quyết các khiếu nại, tố cáo đúng quy trình.

- Các thành viên khác trong tổ tiếp công dân tham gia công tác tiếp dân theo sự phân công của lãnh đạo nhà trường.

Trên đây là kế hoạch tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, phản ánh năm học 2025 - 2026 của trường TH và THCS Tân Thành. Yêu cầu các tổ chức đoàn thể, cán bộ, giáo viên, nhân viên, người lao động trong đơn vị nghiêm túc thực hiện. Trong quá trình thực hiện gặp khó khăn, vướng mắc kịp thời báo cáo Hiệu trưởng để giải quyết./.

***Nơi nhận:***

- Phòng VHXXH;( báo cáo)
- BGH, TTND;
- Thành viên Tổ tiếp dân;
- Đăng tải trên webstile;
- Lưu: VT.

**HIỆU TRƯỞNG**

**Phan Quang Tuấn**

