

Số: 429/KH-THCSNH

Cẩm Phả, ngày 24 tháng 7 năm 2025

KẾ HOẠCH
Công tác tiếp dân giải quyết khiếu nại, tố cáo năm học 2025-2026

Căn cứ Luật Khiếu nại 2011, Luật Tố cáo 2011, Luật số 42/2013/QH13 ngày 25/11/2013 Luật tiếp công dân của Quốc Hội;

Căn cứ Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 về Nghị định quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật tiếp công dân; Thông tư số 04/2021/TT-TTCT ngày 01/10/2021 Thông tư quy định quy trình tiếp công dân;

Trường THCS Nam Hải xây dựng kế hoạch công tác tiếp dân, 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.

- Kiến 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;

- 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.

- Hướng dẫn công dân, cán bộ, giáo viên, nhân viên thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo và nghĩa vụ của người khiếu nại, tố cáo theo đúng quy định của pháp luật.
- Tiếp nhận các thông tin, kiến nghị, phản ánh, góp ý về những vấn đề có liên quan đến chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, công tác quản lý điều hành của trường THCS Nam Hải.
- Tiếp nhận các khiếu nại, tố cáo kiến nghị thuộc thẩm quyền giải quyết của Hiệu trưởng trường THCS Nam Hải để xem xét, giải quyết hoặc trả lời công dân theo đúng quy định của pháp luật.

II. Nội dung

1. Trách nhiệm của Hiệu trưởng

- Lấy ý kiến của CB, GV, NV để xây dựng nội quy tiếp công dân và niêm yết công khai tại nơi tiếp công dân để công chức tiếp công dân và công dân đến khiếu nại, tố cáo thực hiện; phân công viên chức có phẩm chất, đạo đức, có năng lực, trình độ chuyên môn nghiệp vụ, am hiểu pháp luật, chính sách của Nhà nước về giáo dục làm công tác tiếp công dân về thủ tục hành chính liên quan đến quyền và nghĩa vụ của người học theo quy định của Điều lệ trường trung học..., tham mưu xử lý phản ánh, khiếu nại, tố cáo; đảm bảo cơ sở vật chất, trang thiết bị, đáp ứng điều kiện cho công tác tiếp công dân và xử lý khiếu nại, tố cáo.
- Tổ chức tiếp công dân và xử lý khiếu nại, tố cáo theo đúng quy định của Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo và các văn bản pháp luật liên quan.
- Tăng cường kiểm tra hoạt động tiếp công dân, trách nhiệm của viên chức làm công tác tiếp công dân trong việc thực hiện công tác tiếp công dân và tham mưu xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để có biện pháp chấn chỉnh những tồn tại, yếu kém; xử lý kịp thời, nghiêm minh những hành vi vi phạm (nếu có).

2. Tổ chức, hoạt động tiếp công dân và xử lý khiếu nại, tố cáo

- Trường THCS Nam Hải tổ chức tiếp công dân tại phòng tiếp dân tầng 2, khu nhà A (hoặc có thể tiếp tại phòng làm việc của Hiệu trưởng, Phó hiệu trưởng, Văn thư; GVCN tiếp công dân tại phòng tổ chuyên môn, phòng Hội trường nhà trường).
- Việc tiếp dân được thể chế hoá bằng nội quy 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 xử lý, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân và cơ quan Nhà nước có thẩm quyền; thường xuyên phối hợp công tác, tăng cường trao đổi thông tin để hoạt động tiếp công dân và xử lý khiếu nại, tố cáo có hiệu quả;
- Báo cáo định kỳ, đột xuất về tình hình tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo với phòng Văn Hóa - Xã hội phường Nam Hải, cấp trên theo quy định.
- Đẩy mạnh công tác tuyên truyền, phổ biến giáo dục pháp luật, nhất là pháp Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo nhằm nâng cao nhận

thức, trách nhiệm của bộ phận tiếp công dân và ý thức chấp hành pháp luật của công dân.

3. Tăng cường, nâng cao hiệu quả công tác tiếp dân và tham mưu xử lý khiếu nại, tố cáo

- Viên chức được phân công tiếp công dân và tham mưu xử lý kiến nghị phản ánh khiếu nại, tố cáo phải là người có phẩm chất đạo đức tốt, có ý thức trách nhiệm, khách quan, công tâm; có tác phong gần gũi quần chúng, am hiểu tâm lý; có kiến thức quản lý Nhà nước và kiến thức pháp luật; Chủ động trong công tác hòa giải, giải quyết công việc có tình, có lý, tránh gây bức xúc trong dư luận và cha mẹ học sinh.

- Triển khai có hiệu quả các giải pháp, chống tham nhũng theo Luật phòng, chống tham nhũng. Tăng cường tuyên truyền pháp luật về phòng chống tham nhũng để nâng cao nhận thức và tạo sự đồng thuận trong đơn vị;

- Tập trung triển khai và thực hiện các giải pháp phòng ngừa tham nhũng, thực hiện nghiêm túc quy tắc ứng xử; tăng cường công khai minh bạch, dân chủ. Đẩy mạnh công tác cải cách hành chính; thực hiện tốt việc kê khai minh bạch tài sản, thu nhập đúng quy định; tăng cường vai trò giám sát của CBGVNV trong việc phòng chống tham nhũng;

- Phát huy vai trò dân chủ trong công tác tuyên truyền, đấu tranh, phòng, chống tham nhũng.

III. Biện pháp thực hiện

- Triển khai kế hoạch công tác tiếp dân và xử lý khiếu nại, tố cáo trong đơn vị; chỉ đạo và triển khai thực hiện nghiêm các quy định về tiếp công dân và xử lý khiếu nại, tố cáo theo quy định của Pháp luật.

- Niêm yết nội quy, quyết định phân công viên chức tiếp công dân và xử lý khiếu nại, tố cáo; quy định rõ quyền, nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị liên quan đến khiếu nại, tố cáo và trách nhiệm của Lãnh đạo, của viên chức tiếp công dân và tham mưu xử lý kiến nghị phản ánh, khiếu nại, tố cáo.

- Hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị phản ánh theo quy định của Pháp luật.

- Tiếp nhận các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, thuộc thẩm quyền giải quyết. Tiếp nhận các thông tin, kiến nghị phản ánh, góp ý về những vấn đề liên quan, đến đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước và công tác quản lý Nhà nước trong lĩnh vực giáo dục để chuyển đến cơ quan có thẩm quyền nghiên cứu, tiếp thu, xem xét, giải quyết.

- Mở sổ theo dõi, ghi chép đầy đủ nội dung công dân trình bày; tiếp nhận, phân loại, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

IV. Phân công thực hiện

1. Hiệu trưởng

Tổ chức quán triệt, thực hiện nghiêm sự lãnh đạo, chỉ đạo của Đảng và nhà nước đối công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo:



- Tổ chức quán triệt trong toàn cơ quan về 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; Kế hoạch triển khai thực hiện chỉ thị 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; Luật Tiếp công dân năm 2013, Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của Chính Phủ về việc Quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân; Thông tư số 04/2021/TT-TTCT ngày 01/10/2021 của Thủ tướng Chính phủ về việc Quy định quy trình tiếp công dân.

Xây dựng nội quy về tiếp công dân và giải quyết Khiếu nại, tố cáo theo quy định của Pháp luật và phù hợp với đặc điểm, tình hình thực tế của địa phương.

Tổ chức thực hiện quy định về tiếp công dân và giải quyết Khiếu nại, tố cáo theo: Luật Khiếu nại 2011, Luật Tố cáo 2011 ngày 11/11/2011, Luật Tiếp công dân 2013 ngày 25/11/2013, Nghị định 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 Nghị định quy định chi tiết một số điều của Luật Tiếp công dân; Thông tư số 04/2021/TT-TTCT ngày 01/10/2021 Thông tư quy định quy trình tiếp công dân.

Thực hiện công tác tiếp dân, giải quyết khiếu nại tố cáo công khai, minh bạch, chính xác, kịp thời theo đúng thẩm quyền, đúng thời gian và quy định của pháp luật bao gồm việc tiếp nhận, xử lý, giải quyết, trả lời đơn thư phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo.

Thực hiện thủ tục tiếp nhận thông tin đơn giản, thuận tiện.

Cập nhật hệ thống cơ sở dữ liệu quốc gia về công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo nhằm chuẩn hóa, nâng cao chất lượng thông tin, báo cáo, đáp ứng yêu cầu chỉ đạo, điều hành công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo.

- Ngoài ra, Hiệu trưởng sẽ thực hiện tiếp công dân đột xuất theo quy định tại khoản 3. Điều 18. Luật Tiếp công dân năm 2013.

- Khi Hiệu trưởng đi vắng, sẽ ủy quyền tiếp công dân cho Phó Hiệu trưởng (thành viên tổ tiếp công dân).

2. Phó Hiệu trưởng

Phối hợp với nhân viên văn thư tiếp công dân để tham mưu Hiệu trưởng nhà trường xử lý các trường hợp có liên quan đến lĩnh vực phân công phụ trách, quyền và nghĩa vụ của người học theo quy định. Báo cáo Hiệu trưởng những sự việc ngoài khả năng giải quyết.

Tiếp công dân khi Hiệu trưởng đi vắng, ủy quyền cho phó Hiệu trưởng (thành viên tổ tiếp công dân).

Thực hiện theo lịch trực tiếp công dân.

3. Nhân viên văn thư

- Nhân viên văn thư (ghi chép nội dung tiếp công dân vào sổ) thực hiện tiếp công dân theo thời gian quy định tại nội quy tiếp công dân của đơn vị.

Thực hiện công tác tiếp dân theo đúng thẩm quyền, đúng thời gian và quy định của pháp luật.

Thực hiện thủ tục tiếp nhận thông tin đơn giản, thuận tiện. Thực hiện theo lịch trực tiếp công dân, thực hiện chế độ báo cáo theo quy định.

3. Đối với các thành viên

Thường xuyên tuyên truyền phổ biến giáo dục pháp luật đến CBGVNV, học sinh và thực hiện nghiêm các quy định của pháp luật trong công tác tiếp công dân và xử lý khiếu nại, tố cáo.

Cùng với CB, GV, NV, học sinh thực hiện giám sát việc thực hiện quy định về tiếp công dân và giải quyết Khiếu nại, tố cáo theo: Luật Khiếu nại 2011, Luật Tố cáo 2011 ngày 11/11/2011, Luật Tiếp công dân 2013 ngày 25/11/2013, Nghị định 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014, Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 Thông tư quy định quy trình tiếp công dân.

Thực hiện theo kế hoạch, theo lịch tiếp công dân và chế độ báo cáo theo quy định.

Trên đây là Kế hoạch tiếp công dân và xử lý khiếu nại, tố cáo năm học 2025-2026 của trường THCS Nam Hải. Kế hoạch được thông qua Chi bộ, công khai đến toàn thể cán bộ giáo viên nhân viên và các bậc cha mẹ học sinh. Căn cứ nội dung kế hoạch yêu cầu các bộ phận có liên quan thực hiện nghiêm túc.

Nơi nhận:

- UBND phường (b/c);
- Công bố công khai bảng công khai;
- Lưu: VT.


HIỆU TRƯỞNG
TRƯỜNG
TRUNG HỌC CƠ SỞ
NAM HẢI
Vũ Phương Hoa