

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

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 16 tháng 6 năm 2025; Luật Tiếp công dân ngày 25 tháng 11 năm 2013; Nghị quyết số 759/UBTVQH13 ngày 15 tháng 5 năm 2014 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội quy định chi tiết về hoạt động tiếp công dân của các cơ quan của Quốc hội, đại biểu Quốc hội, Hội đồng nhân dân và đại biểu Hội đồng nhân dân các cấp; Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26 tháng 6 năm 2014 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân Thực hiện 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.

Căn cứ văn bản hợp nhất số 04/VBHN-BGH ngày 26/8/2021 của Bộ Giáo dục và Đào tạo quy định về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo của Bộ Giáo dục và Đào tạo.

Trường TH&THCS Bê Văn Đàn xây dựng kế hoạch công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo, cụ thể như sau:

**I. MỤC ĐÍCH YÊU CẦU:**

**1. Mục đích:**

- Tổ chức tốt công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo, đồng thời tạo sự chuyển biến tích cực trong nhận thức và hành động của cán bộ, đảng viên, công chức và nhân dân về mối quan hệ mật thiết giữa cơ sở giáo dục với công chức, viên chức, người lao động, nhân dân và học sinh trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo để ngăn ngừa, hạn chế phát sinh khiếu nại, tố cáo tại cơ sở, góp phần giữ vững ổn định chính trị, trật tự an toàn xã hội, tạo môi trường thuận lợi, đáp ứng yêu cầu phát triển sự nghiệp giáo dục, đào tạo của địa phương.

- Nâng cao trách nhiệm của cán bộ, giáo viên, nhân viên trong việc thực hiện các quy định của pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

- Đảm bảo quyền, lợi ích hợp pháp của học sinh, phụ huynh, cán bộ, giáo viên, nhân viên.

## **2. Yêu cầu:**

- Hiệu trưởng chủ động xây dựng kế hoạch quán triệt, triển khai việc thực hiện Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26 tháng 6 năm 2014 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân Thực hiện 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 và các văn bản của HĐND các cấp về lĩnh vực tiếp công dân.

- Thực hiện nghiêm túc văn bản hợp nhất số 04/VBHN-BGH ngày 26/8/2021 của Bộ Giáo dục và Đào tạo quy định về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo của Bộ Giáo dục và Đào tạo.

- Thực hiện đúng các quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo; đóng góp tích cực và có hiệu quả vào việc hạn chế và ngăn ngừa phát sinh khiếu nại, tố cáo.

- Hiệu trưởng chịu trách nhiệm trực tiếp tiếp công dân và giải quyết các khiếu nại tố cáo nếu có. Khi cần thiết có quyền yêu cầu các thành viên trong hội đồng nhà trường có trách nhiệm liên quan cùng giải quyết.

- 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.

- Tổ chức tiếp công dân chu đáo, đảm bảo các thủ tục cần thiết, tạo thuận lợi cho công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. 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.

## **II. NỘI DUNG KẾ HOẠCH:**

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

- Tổ chức triển khai quán triệt đến cán bộ, công chức, viên chức 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 06/2014/TT-TTCP, của Thanh tra chính phủ Quy định quy trình tiếp công dân; chỉ thị 35/CT-TW, Bộ Chính trị Về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; Chỉ thị 14/CT-TTg, ngày 18/5/2012 của Thủ tướng Chính phủ; Các 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; các thông tư của Thanh tra chính phủ; Thông tư số 07/2013/TT-TTCP, Quy định quy trình giải quyết khiếu nại hành chính; Thông tư số 07/2014/TT-TTCP, Quy định quy trình xử lý, đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh; 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 06/2013/TT-TTCP, Quy định quy trình giải quyết tố cáo.

Thời gian triển khai thực hiện: Tháng 9-10 năm 2026.

## **2. Công tác tiếp công dân**

Nhà trường bố trí địa điểm tiếp công dân tại văn phòng trường, có biển hiệu, nội quy, lịch tiếp công dân rõ ràng.

Hiệu trưởng định kỳ tiếp công dân ít nhất 01 ngày/tuần và tiếp đột xuất khi cần thiết.

Phân công Phó Hiệu trưởng, Tổng phụ trách Đội, nhân viên văn phòng tham gia tiếp công dân khi có yêu cầu.

## **3. Công tác tiếp nhận, xử lý đơn thư**

Thiết lập Sổ tiếp công dân, Sổ theo dõi đơn thư theo mẫu quy định.

Phân loại đơn thư: khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Giải quyết theo thẩm quyền; trường hợp vượt thẩm quyền, hướng dẫn hoặc chuyển cơ quan có thẩm quyền.

Nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư, giải quyết khiếu nại, tố cáo:

Trường TH&THCS Bế Văn Đàn tổ chức công tác tiếp dân, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo; bố trí lịch, tiếp công dân thường xuyên và giải quyết những vụ việc thuộc thẩm quyền giải quyết của Hiệu trưởng vào sáng thứ ba hàng tuần (7h đến 11h00'); nếu Hiệu trưởng đi công tác hoặc vắng mặt sẽ uỷ quyền cho Phó HT.

Ngoài ngày trực định kỳ, phụ huynh, nhân dân có việc cần trình bày hoặc giải quyết ngay có thể gặp trong giờ hành chính, thông qua điện thoại Hiệu trưởng (0966516479) hoặc Zalo.

## **4. Công tác báo cáo, lưu trữ**

Định kỳ báo cáo cấp trên về kết quả tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo khi có yêu cầu.

Lưu trữ đầy đủ hồ sơ, tài liệu theo đúng quy định của pháp luật.

**5. 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 thi đua 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.

**6. Tăng cường công tác tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật về Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại và Luật Tố cáo và rà soát các văn bản quy phạm pháp luật của thành phố có liên quan:**

- Hiệu trưởng có trách nhiệm tăng cường công tác tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật, 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 nói riêng cho cán bộ, công chức và nhân dân; chú trọng việc tuyên truyền, phổ biến nâng cao hiểu biết và ý thức pháp luật của công dân trong khi thực hiện các quyền theo quy định của Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo; phối hợp với các tổ chức đoàn thể vận động, thuyết phục công dân tôn trọng và chấp hành nghiêm chỉnh quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

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

### **III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

**1.** Hiệu trưởng trực tiếp tiếp công dân và giải quyết khiếu nại tố cáo vào sáng thứ ba hàng tuần từ 7h đến 11h00 cùng ngày. Nếu có vấn đề công dân cần kiến nghị và giải quyết ngay thì hiệu trưởng hoặc phó hiệu trưởng phụ trách sẽ bố trí lịch tiếp vào các giờ hành chính trong tuần tại phòng Tiếp dân của trường.

Trong thời gian Hiệu trưởng đi công tác hoặc vắng mặt tại đơn vị có lý do sẽ uỷ quyền cho Phó HT trực tiếp tiếp công dân theo quy định, nếu ngoài thẩm quyền giải quyết của Phó HT thì tiếp nhận nội dung ý kiến để báo cáo lại Hiệu trưởng hoặc điện thoại trực tiếp cho Hiệu trưởng xin ý kiến.

## 2. Các thành viên trong tổ tiếp công dân

Bộ phận văn phòng sắp xếp, hướng dẫn người đến làm việc về tại phòng tiếp công dân, ghi chép diễn biến buổi tiếp. Các thành viên khác tham gia tiếp ứng Hiệu trưởng khi có yêu cầu.

Đối với những tình huống tiếp không theo lịch thì trả lời, giải quyết theo thẩm quyền, ngoài thẩm quyền thì báo cáo lại Hiệu trưởng giải quyết.

Định kỳ vào cuối học kỳ I (trước ngày 30 tháng 12) và cuối năm học (ngày 25 tháng 5) hàng năm bộ phận tiếp công dân báo cáo kết quả thực hiện về hiệu trưởng và cấp trên. Kịp thời phản ánh, kiến nghị những khó khăn, vướng mắc trong quá trình triển khai thực hiện kế hoạch để nhận sự được tư vấn kịp thời.

## 3. CB, GV, NV trong nhà trường

Có trách nhiệm tuyên truyền về chủ trương, kế hoạch tiếp công dân của nhà trường, hướng dẫn người đến liên hệ về phòng tiếp công dân, liên hệ với những người có trách nhiệm trong việc tiếp công dân giải quyết công việc khi khách đến liên hệ. Phối hợp với hiệu trưởng trong việc giải quyết nếu có liên quan.

Việc sơ kết, tổng kết, khen thưởng được thực hiện theo các văn bản chỉ đạo, hướng dẫn của Luật Thi đua, khen thưởng./.

### **Nơi nhận:**

- Phòng VHXXH phường (báo cáo);
- Lưu: VT, HSKĐ.

**HIỆU TRƯỞNG**



**Lê Văn Quân**