

Số: 56/KH-Tr.TH

Hồng Gai, ngày 27 tháng 01 năm 2026

## **KẾ HOẠCH**

### **Thực hiện công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư, giải quyết khiếu nại, tố cáo từ năm 2026**

Căn cứ Luật số 42/2013/QH13 ngày 25/11/2013 của Quốc Hội về Luật Tiếp công dân ngày 25/11/2013; Luật số 02/2011/QH13 ngày 11/11/2011 của Quốc hội về Luật khiếu nại; Luật số 25/2018/QH14 của Quốc Hội ngày 12/6/2018 về Luật Tố cáo; Luật số 36/2018/QH14 của Quốc Hội ngày 20/11/2018 về Phòng, chống tham nhũng; 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 (Chỉ thị số 35-CT/TW); 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 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; Nghị định số 59/2019/NĐ-CP ngày 01/7/2019 của Chính phủ Quy định chi tiết một số điều và hiện pháp thi hành Luật Phòng, chống tham nhũng; Nghị định số 134/2021/NĐ-CP ngày 30/12/2021 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 59/2019/NĐ-CP ngày 01/7/2019;

Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ Quy định chi tiết một số điều của Luật Khiếu nại;

Căn cứ Thông tư số 01/2021/TT-TTCP ngày 11/3/2021 Quy định quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức trong ngành Thanh tra và cán bộ, công chức làm công tác tiếp công dân; Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ về quy định quy trình Tiếp công dân; Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh;

Thực hiện Công văn số 124/UBND-VP ngày 22/01/2026 của UBND phường Hồng Gai về việc thực hiện Kỷ luật, kỷ cương hành chính và văn hoá công sở;

Căn cứ và tình hình thực tế của nhà trường. Trường Tiểu học Hồng Gai xây dựng kế hoạch cụ thể như sau:

## **I. MỤC ĐÍCH YÊU CẦU**

### **1. Mục đích**

Thực hiện đúng quy định công tác tiếp dân và xử lý khiếu nại, tố cáo nhằm chủ động nắm chắc tình hình khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại nhà trường, góp phần giữ vững kỷ cương, tạo điều kiện thực hiện tốt nhiệm vụ. Đồng thời, tạo sự chuyên biến tích cực trong nhận thức và hành động của cán bộ, viên chức, người lao động về mối quan hệ mật thiết giữa nhà trường với viên

chức, người lao động, phụ huynh 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.

Nâng cao nhận thức, trách nhiệm của lãnh đạo nhà trường, ban thanh tra, 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 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, điều hành của Trường về lĩnh vực hoạt động của Nhà trường góp phần giữ vững ổn định chính trị trật tự an toàn xã hội, tạo môi trường thuận lợi đáp ứng nhu cầu phát triển sự nghiệp giáo dục; phòng ngừa tham nhũng, tiêu cực.

## **2. Yêu cầu**

Quán triệt, triển khai việc thực hiện đầy mạnh lãnh đạo, chỉ đạo công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo gắn với cải cách hành chính, đấu tranh phòng, chống tham nhũng, thực hành tiết kiệm, chống lãng phí.

Xác định công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo là một trong những nhiệm vụ trọng tâm.

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, đóng góp tích cực và có hiệu quả vào việc hạn chế và ngăn ngừa phát sinh khiếu nại, tố cáo.

Tập trung giải quyết dứt điểm đơn thư phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của công dân, kiên quyết không để đơn thư tồn đọng kéo dài, gây bức xúc trong nhân dân; công tác tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo đảm bảo công khai, minh bạch, chính xác, kịp thời theo đúng thẩm quyền và trình tự thực hiện theo đúng quy định của pháp luật.

Kiện toàn đội ngũ viên chức làm công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại tố cáo có phẩm chất đạo đức tốt, có kiến thức pháp luật, có khả năng hướng dẫn, giải thích, thuyết phục để công dân hiểu và chấp hành đúng pháp luật.

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 TIẾP CÔNG DÂN**

Tiếp nhận, xử lý, giải quyết và trả lời các thông tin, kiến nghị, phản ánh, góp ý về những vấn đề có liên quan đến lĩnh vực hoạt động, nội quy, quy chế, công tác điều hành của Nhà trường, chế độ chính sách của học sinh theo quy định của pháp luật. Tổng hợp những vấn đề có phát sinh không thuộc thẩm quyền của Nhà trường để xin ý kiến chỉ đạo của cấp trên.

## **III. THỜI GIAN - ĐỊA ĐIỂM TIẾP CÔNG DÂN**

Trường Tiểu học Hồng Gai tổ chức 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 nhà trường như sau:

### **1. Địa điểm tiếp công dân**

Phòng tiếp công dân - Trường Tiểu học Hồng Gai cơ sở 1 (tầng 6, nhà A)

Phòng tiếp công dân- Trường Tiểu học Hồng Gai cơ sở 2 (tầng 3, khu Hiệu bộ).

### **2. Thời gian tiếp công dân**

2.1. Tiếp công dân thường xuyên

- Phụ trách: Thành viên tổ tiếp dân

+ Buổi sáng: Từ 8 giờ 00 phút đến 11 giờ 00 phút.

+ Buổi chiều: Từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ 00 phút.

2.1. Tiếp công dân định kỳ

- Hiệu trưởng: Bà Nguyễn Thị Hương - ĐT 0912543289

- Thực hiện tiếp công dân hàng tuần vào ngày thứ Năm (tại cơ sở 1); ngày thứ Sáu (tại cơ sở 2).

*(Ngoài lịch tiếp công dân theo định kỳ, Hiệu trưởng vẫn thực hiện việc tiếp công dân trong trường hợp yêu cầu khẩn thiết theo quy định)*

## **IV. CÁC BIỆN PHÁP THỰC HIỆN**

### **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**

Nhà trường xác định công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo là nhiệm vụ chính trị trọng tâm. Đơn vị sẽ tổ chức các buổi sinh hoạt chuyên đề nhằm quán triệt sâu sắc Luật Tiếp công dân 2013, Luật Khiếu nại 2011, Luật Tố cáo 2018 và các văn bản hướng dẫn thi hành như Nghị định 124/2020/NĐ-CP, Nghị định 31/2019/NĐ-CP. Đặc biệt, nhà trường sẽ lồng ghép nội dung Công văn số 124/UBND-VP ngày 22/01/2026 của UBND phường Hồng Gai vào quy tắc ứng xử của viên chức, nhằm nâng cao ý thức về kỷ luật, kỷ cương hành chính và xây dựng văn hóa công sở chuẩn mực khi tiếp xúc với nhân dân và phụ huynh học sinh.

### **2. Tổ chức rà soát, phân loại và có kế hoạch tập trung giải quyết các vụ việc khiếu nại, tố cáo**

Để chủ động trong công tác quản lý, nhà trường thực hiện rà soát định kỳ nhằm phát hiện sớm các mâu thuẫn, vướng mắc trong nội bộ hoặc giữa nhà trường với phụ huynh. Các đơn thư kiến nghị, phản ánh sẽ được phân loại chính xác về tính chất và thẩm quyền giải quyết ngay từ bước tiếp nhận. Mục tiêu trọng tâm là giải quyết nhanh chóng, kịp thời và dứt điểm các vụ việc ngay từ cơ sở, không để tồn đọng kéo dài hay phát sinh tình trạng khiếu nại vượt cấp gây ảnh hưởng đến uy tín của nhà trường, của ngành.

### **3. Tăng cường công tác kiểm tra trách nhiệm thực hiện Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo của nhà trường**

Hiệu trưởng trực tiếp chỉ đạo và kiểm tra trách nhiệm của các bộ phận, tổ chuyên môn trong việc chấp hành quy định pháp luật về tiếp dân. Công tác kiểm tra sẽ tập trung vào việc thực hiện quy trình tiếp nhận, thời hạn trả lời đơn thư và

thái độ phục vụ của viên chức được phân công nhiệm vụ. Tại các bộ phận có sự tương tác cao với phụ huynh hoặc dễ phát sinh thắc mắc, hoạt động giám sát sẽ được tiến hành thường xuyên để kịp thời uốn nắn các sai sót, đảm bảo tính công bằng và nghiêm minh.

#### **4. Tăng cường kiểm tra, giám sát 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**

Nhà trường cam kết thực hiện công khai, minh bạch toàn bộ các hoạt động theo quy định tại Thông tư số 09/2024/TT-BGDĐT của Bộ Giáo dục và Đào tạo. Trong đó, Hiệu trưởng phối hợp cùng Ban thanh tra nhân dân tăng cường tự kiểm tra, giám sát việc quản lý sử dụng tài sản công, nguồn thu sự nghiệp, các khoản đóng góp tự nguyện và việc thực hiện chính sách miễn giảm học phí cho học sinh. Mọi hành vi tiêu cực, thiếu minh bạch trong quản lý tài chính sẽ được xử lý nghiêm theo pháp luật về phòng, chống tham nhũng, nhằm hạn chế tối đa các nguyên nhân dẫn đến khiếu nại, tố cáo.

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

Nhà trường phối hợp chặt chẽ với các đoàn thể, đa dạng hóa công tác tuyên truyền pháp luật về khiếu nại, tố cáo thông qua các buổi họp hội đồng, bảng tin điện tử hoặc trang mạng xã hội của trường. Nhà trường đẩy mạnh cải cách hành chính, đơn giản hóa quy trình tiếp nhận thông tin nhằm giảm bớt phiền hà cho viên chức và phụ huynh. Việc tuyên truyền giúp cán bộ, giáo viên hiểu rõ trách nhiệm công vụ và giúp công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo một cách đúng luật và văn minh.

#### **6. Kiện toàn tổ chức, bố trí cán bộ và cơ sở vật chất tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo**

Nhà trường chú trọng bố trí đội ngũ viên chức tiếp dân có trình độ chuyên môn, am hiểu pháp luật và có kỹ năng giao tiếp tốt để đảm bảo hiệu quả công việc. Phòng tiếp công dân được trang bị đầy đủ cơ sở vật chất, trang thiết bị cần thiết, niêm yết công khai nội quy và lịch tiếp dân của lãnh đạo. Việc đầu tư thỏa đáng cho không gian tiếp dân thể hiện sự tôn trọng của nhà trường đối với các ý kiến đóng góp của nhân dân, đồng thời tạo môi trường làm việc chuyên nghiệp, thân thiện

### **V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **1. Ban thanh tra nhân dân**

- Tham mưu Hiệu trưởng trong việc xây dựng nội quy tiếp công dân và niêm yết công khai tại nơi tiếp công dân để viên chức tiếp công dân và công dân đến khiếu nại, tố cáo thực hiện.

- Tham mưu Hiệu trưởng trong công tác tiếp công dân định kỳ và đột xuất.

- Tiếp nhận, phân loại và tham mưu xử lý các đơn thư 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.

- Chủ trì và tổ chức thực hiện công tác tiếp công dân thường xuyên, tham mưu Hiệu trưởng cử viên chức trực, mở sổ ghi chép theo dõi theo quy định và cập nhật số liệu tiếp công dân, đơn thư kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo.

- 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 (nếu có).

## **2. Tổ văn phòng**

- Phối hợp với Ban Thanh tra Trường tổ chức phổ biến, triển khai luật tiếp công dân, các văn bản quy phạm pháp luật về công tác tiếp công dân trong Nhà trường.

- Bố trí phòng tiếp công dân của trường, 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.

## **3. Viên chức tiếp công dân**

- Thực hiện tiếp công dân theo thời gian quy định.

- Tiếp nhận, ghi chép nội dung tiếp công dân vào sổ, phân loại, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trong khả năng xử lý, báo cáo Ban Thanh tra, Hiệu trưởng những sự việc ngoài khả năng giải quyết.

- Viên chức tiếp công dân phải có thái độ nhẹ nhàng, có ý thức trách nhiệm, khách quan, công tâm; chủ động trong công tác hòa giải, giải quyết công việc có tình, có lý, tránh gây bức xúc trong dư luận và phụ huynh học sinh.

Căn cứ vào kế hoạch này, các bộ phận, các tổ, đoàn thể và cán bộ, viên chức, người lao động tổ chức thực hiện. Định kỳ báo cáo kết quả thực hiện về cấp trên, kịp thời phản ánh, kiến nghị những khó khăn, vướng mắc trong quá trình triển khai thực hiện kế hoạch;

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:**

- BGH;
- Ban thanh tra nhân dân;
- Bộ phận tiếp công dân;
- CB, VC, NLĐ;
- Công thông tin;
- Lưu: VT.

**HIỆU TRƯỞNG**

**Nguyễn Thị Hương**