

Số: 309/KH-THPT LC

Đông Triều, ngày 09 tháng 10 năm 2025

## **KẾ HOẠCH**

### **Thực hiện công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân năm học 2025 - 2026**

Căn cứ Luật Khiếu nại năm 2011; Luật Tố cáo năm 2018; Luật Tiếp công dân năm 2013;

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;

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 Tổng Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân; Thông tư số 05 /2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ Quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh.

Trường THPT Lê Chân xây dựng kế hoạch thực hiện công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân năm học 2025 - 2026. Cụ thể như sau:

## **I. MỤC ĐÍCH YÊU CẦU**

### **1. Mục đích**

Nhằm nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân và xử lý, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại trường; phát huy dân chủ, bảo đảm quyền lợi hợp pháp của công dân; tiếp nhận các thông tin, kiến nghị, phản ánh, ý kiến đóng góp về những vấn đề liên quan đến công tác quản lý nhà nước về lĩnh vực giáo dục thuộc phạm vi, chức năng, nhiệm vụ và trách nhiệm của Trường THPT Lê Chân.

Hướng dẫn công dân, cán bộ, giáo viên, công 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.

Tiếp nhận các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của Hiệu trưởng để xem xét, giải quyết hoặc trả lời công dân theo đúng quy định của pháp luật.

Tăng cường công tác tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật về khiếu nại, tố cáo đến đội ngũ cán bộ, viên chức và người lao động trong nhà trường.

Giữ ổn định kỷ luật, kỷ cương, góp phần giữ vững an ninh chính trị, trật tự an toàn xã hội. Giải quyết kịp thời, đúng pháp luật các vụ, việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân. Hạn chế thấp nhất tình trạng khiếu nại, tố cáo vượt cấp. Không để tồn đọng đơn khiếu nại, tố cáo kéo dài, gây bức xúc trong dư luận.

## **2. Yêu cầu**

Kiên toàn tổ chức, bộ máy, quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của bộ phận tiếp công dân, nhằm nâng cao hiệu quả tiếp công dân.

Nêu cao vai trò, trách nhiệm người đứng đầu đơn vị đối với công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo. Thực hiện nghiêm công tác tiếp công dân định kỳ, đột xuất, thường xuyên tại địa điểm tiếp công dân và công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo.

Hướng dẫn công dân thực hiện quyền và nghĩa vụ của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng quy định của pháp luật.

## **II. NỘI DUNG**

### **1. Đối với nhà trường**

- Tổ chức tuyên truyền, phổ biến kịp thời các quy định của pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

- Tăng cường công tác chỉ đạo, nêu cao vai trò, trách nhiệm người đứng đầu cơ quan đối với công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo. Thực hiện nghiêm công tác tiếp công dân định kỳ, đột xuất, thường xuyên tại phòng tiếp công dân của nhà trường.

- Rà soát, giải quyết các vụ khiếu nại, tố cáo tồn đọng, phức tạp: Kịp thời rà soát, phân loại số vụ việc đã giải quyết, số vụ việc đang giải quyết, số vụ việc chưa giải quyết, số vụ việc giải quyết rồi nhưng còn tiếp tục khiếu nại, tố cáo và đề xuất, lập kế hoạch giải quyết từng vụ việc hợp lý, đúng quy định của pháp luật, đặc biệt là những vụ việc tồn đọng kéo dài.

- 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.

- Tổ chức tuyên truyền phổ biến giáo dục pháp luật về Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo.

## **2. Tổ chức thực hiện tiếp công dân**

### **2.1. Tiếp công dân định kỳ**

- Hiệu trưởng thực hiện tiếp công dân theo định kỳ vào ngày thứ 5 hàng tuần (nếu trùng ngày Hiệu trưởng đi công tác theo triệu tập của cấp trên thì chuyển sang ngày làm việc tiếp theo).

- Thời gian: buổi sáng, từ 7 giờ 30 phút đến 11 giờ 30; buổi chiều: từ 14 giờ 00 phút đến 16 giờ 30 phút.

### **2.2. Tiếp công dân đột xuất**

Hiệu trưởng tiếp công dân đột xuất tại phòng làm việc của Hiệu trưởng khi phát sinh những sự việc được quy định tại khoản 3, Điều 18 Luật Tiếp công dân năm 2013.

### **2.3. Tiếp công dân thường xuyên** Phân công bộ phận tổ văn phòng:

Thường xuyên trực tiếp công dân tại Nhà trường. Có nhiệm vụ tổ chức việc tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại phòng tiếp công dân.

Phân loại, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được tiếp nhận tại phòng tiếp công dân; thực hiện việc đề xuất Hiệu trưởng đơn vị xem xét, chuyển đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã được tiếp nhận nhưng không thuộc phạm vi, trách nhiệm xử lý của đơn vị.

- Địa điểm tiếp công dân: Trường THPT Lê Chân, khu Đạm Thủy, Phường Đông Triều, tỉnh Quảng Ninh.

- Thời gian: buổi sáng từ 7 giờ 30 phút đến 11 giờ 30 phút; buổi chiều từ 14 giờ 00 phút đến 16 giờ 30 phút.

## **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 quy chế, nội quy, quyết định phân công công 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. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

##### **1. Lãnh đạo nhà trường**

- Xây dựng kế hoạch, tổ chức tuyên truyền quán triệt các văn bản, hướng dẫn của cấp trên đến toàn thể cán bộ, giáo viên, nhân viên, người lao động trong nhà trường;

- Ban hành, sửa đổi nội quy tiếp công dân, lịch tiếp công dân.

- Phân công viên chức làm nhiệm vụ tiếp công dân.

**2. Cán bộ, viên chức** Căn cứ kế hoạch thực hiện theo nhiệm vụ.

Trên đây Kế hoạch Thực hiện công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân năm học 2025 - 2026 của Trường THPT Lê Chân./.

**Nơi nhận:**

- Ban LĐ;
- Tổ chuyên môn; Văn phòng;
- Đoàn TN, TTND;
- CB, GV, NV;
- CMHS; HS;
- Lưu: VT.

**HIỆU TRƯỞNG**



**Ngô Thị Liêm**