

Số: 453/KH-MNQH

Quang Hanh, ngày 09 tháng 09 năm 2025

**KẾ HOẠCH**  
**Công tác tiếp công dân, giải quyết Khiếu nại - Tố cáo**  
**Năm học 2025-2026**

Căn cứ 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”;

Căn cứ Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13, Luật tố cáo số 25/2018/QH14;

Căn cứ Nghị định 124/2020/NĐ-CP ngày 19 tháng 10 năm 2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật khiếu nại;

Căn cứ Nghị định 31/2019/NĐ-CP ngày 10 tháng 04 năm 2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức luật Tố cáo;

Căn cứ Nghị định 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;

Căn cứ Thông tư 04/2021/TT-TTCT, ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân;

Căn cứ công văn số 208/SGDDĐT-TTr ngày 22/01/2024 về việc thực hiện công tác kiểm tra, thanh tra, kiểm tra nội bộ, tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo và PCTNTC từ năm học 2023-2024;

**Căn cứ Chỉ thị số 08/CT-UBND ngày 28/8/2025 của UBND tỉnh Quảng Ninh về việc nâng cao vai trò, trách nhiệm của người đứng đầu và đội ngũ cán bộ, công chức trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo và phòng, chống tham nhũng, lãng phí, tiêu cực;**

Trường Mầm non Quang Hanh xây dựng Kế hoạch công tác tiếp công dân, giải quyết Khiếu nại - Tố cáo năm học 2025 - 2026, cụ thể như sau:

**I. Mục đích, yêu cầu**

**1. Mục đích**

- Hướng dẫn 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 Nhà trường.

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

- Thông qua công tác tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, xử lý kịp thời các Kiến nghị, phản ánh, giải quyết các khiếu nại tố cáo thuộc thẩm quyền của đơn vị, bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của phụ huynh và nhân dân. Kịp thời

chấn chỉnh công tác quản lý giáo dục trong nhà trường, nâng cao chất lượng chăm sóc, giáo dục trẻ.

- Thực hiện tốt công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, đồng thời nâng cao nhận thức và hành động của cán bộ, đảng viên, giáo viên, nhân viên trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo nhằm ngăn ngừa, hạn chế phát sinh khiếu nại, tố cáo, góp phần giữ vững ổn định chính trị, trật tự an toàn xã hội trong và ngoài nhà trường.

## **2. Yêu cầu**

- Lãnh đạo nhà trường xây dựng kế hoạch quán triệt, triển khai việc thực hiện 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”

- Kiện toàn đội ngũ cán bộ, viên chức làm công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; đảm bảo đội ngũ 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.

- 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

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

- Tổ chức tiếp công dân chu đáo, đảm bảo các thủ tục cần thiết, tạo điều kiện thuận lợi cho công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Quan tâm việc giải quyết khiếu nại, khiếu kiện kịp thời tránh để khiếu kiện vượt cấp.

- Tổ chức sơ kết rút kinh nghiệm kịp thời đánh giá những mặt làm được, chưa làm được và đề ra nhiệm vụ, kế hoạch tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo cho thời gian tiếp theo.

## **II. Nội dung**

### **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.**

- Lãnh đạo nhà trường tổ chức quán triệt, triển khai thực hiện 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”. Luật Tiếp công dân; Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo và các văn bản có liên quan trong toàn ngành Giáo dục và Đào tạo. Tăng cường 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, giáo viên, nhân viên và phụ huynh; 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 Tiếp công dân; Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo;

- Phối hợp với các tổ chức đoàn thể trong nhà trường vận động, thuyết phục công dân tôn trọng và chấp hành nghiêm chỉnh quy định của pháp luật về tiếp công dân, khiếu nại, tố cáo. Tăng cường hiệu quả cải cách hành chính để thực hiện công khai, minh bạch, giảm phiền hà cho cán bộ, công chức, viên chức, nhân dân, phụ huynh nhằm hạn chế phát sinh khiếu nại, tố cáo.

## **2. Xây dựng quy định về tiếp công dân và giải quyết Khiếu nại - Tố cáo theo quy định của Pháp luật.**

- 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 tháng 6 năm 2014” Nghị định quy định chi tiết một số điều của Luật 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.

- 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.

- 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 .

## **3. Kiện toàn tổ chức bộ máy làm công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo**

- Hiệu trưởng lãnh đạo, chỉ đạo, phân công trong Ban giám hiệu, tổ chức công tác tiếp dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo của nhà trường, trực tiếp thực hiện việc tiếp công dân vào các ngày thứ 2, thứ 4, thứ 6 trong tuần (có lịch phân công cụ thể) tại văn phòng tiếp dân, ngoài ra thực hiện tiếp công dân đột xuất nếu có.

- Các bộ phận: Văn phòng, Đoàn thanh niên... tùy chức năng nhiệm vụ có trách nhiệm tham mưu, giải quyết kịp thời những nội dung khiếu nại, tố cáo có liên quan đến chức năng, nhiệm vụ, báo cáo kịp thời đến Hiệu trưởng.

## **4. Nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư, giải quyết khiếu nại, tố cáo**

- Thực hiện tốt công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, tuyệt đối không để tình trạng chùng chေo, đùn đẩy, né tránh, thiếu trách nhiệm trong công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo. Kiểm tra, đôn đốc việc giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo thuộc phạm vi quản lý của nhà trường.

- Lãnh đạo nhà trường phân công lãnh đạo trực hàng ngày chịu trách nhiệm tiếp công dân, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo; bố trí phòng trực phó hiệu

trưởng, chủ tịch công đoàn để tiếp công dân. Với những vấn đề có thể giải quyết ngay thì tiến hành giải quyết, với những vấn đề cần tham mưu, xin ý kiến chỉ đạo của Hiệu trưởng thì tham mưu và xin ý kiến để giải quyết kịp thời ngay.

- Lãnh đạo nhà trường chỉ đạo, tổ chức thực hiện và phối hợp chặt chẽ, kịp thời với các cơ quan, các tổ chức trong hệ thống chính trị nhằm tạo được đồng thuận cao trong quá trình giải quyết khiếu nại, tố cáo (nếu có); phấn đấu hàng năm giải quyết dứt điểm 100% các vụ việc khiếu nại, tố cáo (nếu có);.

#### **5. Tăng cường trách nhiệm thực hiện Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo của người đứng đầu cấp ủy, Thủ trưởng đơn vị**

- Hiệu trưởng nhà trường đồng thời là Bí thư chi bộ luôn phải thực hiện đúng Quy định số 11-QĐ/TW ngày 18/2/2019 của Trung ương về trách nhiệm của người đứng đầu cấp ủy trong việc tiếp dân, đối thoại trực tiếp với dân và xử lý những phản ánh kiến nghị của dân đúng với nguyên tắc chung là:

- Người đứng đầu cấp ủy phải trực tiếp lãnh đạo, chỉ đạo công tác tiếp công dân, xử lý, giải quyết phản ánh kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của dân; thực hiện nghiêm việc tiếp công dân, đối thoại và xử lý, giải quyết những phản ánh, kiến nghị, khiếu nại tố cáo của dân theo quy định của Đảng và Pháp luật của nhà nước.

- Việc tiếp công dân, đối thoại và xử lý, giải quyết những phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của dân phải tôn trọng, lắng nghe ý kiến, nguyện vọng của dân; dân chủ, công tâm, khách quan, kịp thời, đúng phạm vi, thẩm quyền; trình tự, thủ tục đơn giản, tạo thuận lợi cho người dân; bảo mật thông tin, bảo đảm an toàn cho người phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo theo quy định.

#### **6. Tăng cường kiểm tra việc triển khai thực hiện 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 nhà trường tăng cường việc tự kiểm tra, kiểm tra nội bộ nhằm 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 của phụ huynh; thực hiện chính sách xã hội, chính sách miễn giảm, hỗ trợ.

- Thực hiện công khai minh bạch theo Thông tư 09/2024/TT-BGDĐT ngày 03/06/2024 của Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành Quy chế thực hiện công khai đối với cơ sở giáo dục và đào tạo thuộc hệ thống giáo dục quốc dân 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 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. 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.

- Kế hoạch được thông qua Đảng bộ, và thông tin trực tiếp, công khai đến toàn thể cán bộ giáo viên nhân viên và các bậc phụ huynh. Căn cứ nội dung kế hoạch yêu cầu các bộ phận có liên quan thực hiện nghiêm túc.

- Cán, bộ, giáo viên, nhân viên nghiêm túc thực hiện lịch tiếp công dân và mở hòm thư góp ý đúng theo quy định.

- Hàng tháng, hàng quý, hàng năm báo cáo thường xuyên về tình hình tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo với Phòng văn hóa- xã hội. 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

Trên đây là kế hoạch thực hiện công tác tiếp công dân xử lý đơn thư và giải quyết khiếu nại, tố cáo của trường mầm non Quang Hanh. Hiệu trưởng nhà trường yêu cầu các tổ chức đoàn thể, cán bộ, giáo viên, nhân viên, người lao động trong nhà trường triển khai thực hiện nghiêm túc.

***Nơi nhận:***

- UBND phường QH (b/c);
- BGH (chỉ đạo);
- Tổ CM, GV (T/h);
- Lưu: VT.

**HIỆU TRƯỞNG**

**Đặng Thị Hoài Thanh**