

Số: 43<sup>b</sup> /KH-THMĐ

Măng Đen, ngày 07 tháng 10 năm 2024

**KẾ HOẠCH**  
**Công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo**  
**Năm học 2024-2025**

---

Căn cứ Luật số 02/2011/QH13 ngày 11 tháng 11 năm 2011 của Quốc Hội về Luật Khiếu nại;

Căn cứ Luật số 42/2013/QH13 ngày 25 tháng 11 năm 2013 của Quốc Hội về Luật Tiếp công dân;

Căn cứ Luật số 25/2018/QH14 ngày 12 tháng 6 năm 2018 của Quốc Hội về Tố cáo;

Căn cứ 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;

Căn cứ Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10 tháng 4 năm 2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Tố cáo;

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

Căn cứ Nghị định số 50/2018/NĐ-CP ngày 09 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Thanh tra Chính phủ;

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

Căn cứ chức năng, nhiệm vụ của hiệu trưởng được quy định tại Thông tư số 28/2020/TT-BGDĐT ngày 04 tháng 9 năm 2020 của Bộ Giáo dục và Đào tạo về ban hành Điều lệ Trường tiểu học.

Trường Tiểu học Măng Đen xây dựng Kế hoạch công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo năm học 2024 – 2025, cụ thể như sau:

**I. Mục đích, yêu cầu**

**1. Mục đích**

Chấn chỉnh, nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân đến toàn thể cán bộ, công chức, viên chức, người lao động, học sinh, sinh viên trong toàn ngành giáo dục và đào tạo nhằm nâng cao nhận thức và trách nhiệm của cán bộ, công

chức, viên chức, người lao động, học sinh, sinh viên; cấp ủy, chính quyền, của các cấp quản lý giáo dục, các cơ sở giáo dục trong công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo trong ngành, góp phần giữ vững ổn định chính trị, an ninh trật tự an toàn xã hội, tạo điều kiện thuận lợi phát triển kinh tế-xã hội, góp phần nâng cao hiệu quả công tác lãnh đạo, quản lý ngành, giữ vững và nâng cao chất lượng giáo dục và đào tạo của huyện.

## **2. Yêu cầu**

- Xác định rõ nhiệm vụ, giải pháp và trách nhiệm của các cấp quản lý giáo dục, các cơ sở giáo dục, Thủ trưởng các cấp quản lý giáo dục, các cơ sở giáo dục trong việc triển khai và thực hiện có hiệu quả Chỉ thị số 35-CT/TW, Luật Tiếp công dân, Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của Chính phủ.

- Thực hiện nghiêm túc, toàn diện, đồng bộ các chủ trương, giải pháp để nâng cao trách nhiệm, hiệu quả công tác tiếp công dân, giải quyết kịp thời các vụ việc khiếu nại, tố cáo, bảo vệ quyền và lợi ích chính đáng của công dân, quyền và lợi ích của Nhà nước.

## **II. NỘI DUNG**

### **1. Quán triệt các văn bản**

Căn cứ Luật tiếp công dân năm 2013, Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật tiếp công dân. (Nghị định số 64); Thông tư số 06/2014/TT-TTCP ngày 31/10/2014 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân (Thông tư số 06); nhà trường xây dựng, ban hành Quy chế và nội qui về tiếp công dân, giải quyết KNTC, Nội quy tiếp công dân; lịch tiếp công dân thường xuyên, định kỳ; thành lập tổ tiếp công dân (nếu cần thiết).

Lập sổ tiếp công dân thường xuyên, định kỳ và ghi chép đầy đủ thông tin tại các buổi tiếp công dân; lập sổ theo dõi tiếp nhận đơn để theo dõi chặt chẽ kết quả xử lý, giải quyết các vụ việc khiếu nại tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân.

Việc tổ chức tiếp công dân, phải bám sát các quy định của Luật tiếp công dân, Nghị định số 64, Thông tư số 06; các bước thực hiện tiếp công dân của thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực, thuộc thẩm quyền giải quyết. Các vụ việc không thuộc thẩm quyền, trường phải hướng dẫn cụ thể, rõ ràng để công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo đến đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết. Quá trình tổ chức thực hiện tiếp công dân sử dụng các mẫu văn bản trong hoạt động tiếp công dân được ban hành kèm theo Thông tư số 06.

Việc giải quyết khiếu nại tố cáo, trường phải bám sát các quy định của Luật Khiếu nại năm 2011, Luật Tố cáo năm 2018, các Nghị định hướng dẫn thi hành Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo và Thông tư số 07/2014/TT-TTCP ngày 31/10/2014 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh, Thông tư số 07/2013/TT-TTCP ngày 31/10/2013 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình giải quyết khiếu nại

hành chính, Thông tư số 02/2016/TT-TTCP ngày 20/10/2016 của Thanh tra Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 07/2013/TT-TTCP, Thông tư 06/2013/TT-TTCP ngày 30/9/2013 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình giải quyết tố cáo; các bước thực hiện tiếp nhận, xử lý đơn thư, giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo của thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực, thuộc thẩm quyền giải quyết. Quá trình giải quyết khiếu nại tố cáo sử dụng các mẫu văn bản trong hoạt động xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh được ban hành kèm theo Thông tư số 07/2014/TT-TTCP, giải quyết khiếu nại hành chính được ban hành kèm theo Thông tư số 07/2013/TT-TTCP, Thông tư số 02/2016/TT-TTCP và giải quyết tố cáo được ban hành kèm theo Thông tư 06/2013/TT-TTCP.

## **2. Kiện toàn đội ngũ cán bộ tiếp công dân**

- Phối hợp cùng Ban Thanh tra nhân dân, cán bộ văn phòng nhà trường kiện toàn đội ngũ cán bộ tiếp công dân tại cơ quan.

- Xây dựng Nội quy, Quy chế tiếp công dân nhà trường.

- Cán bộ văn phòng tổ chức thực hiện việc tiếp công dân theo quy định, có trách nhiệm bố trí nơi tiếp công dân; tổ chức việc tiếp công dân tại nơi tiếp công dân của trường mình theo quy định.

## **3. Tổ chức, nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân, xử lý, giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo**

- Hiệu trưởng phải tổ chức thực hiện việc tiếp công dân theo quy định và bố trí nơi tiếp công dân đảm bảo các điều kiện cần thiết, bố trí cán bộ làm công tác tiếp công dân có đủ năng lực, phẩm chất, có khả năng hướng dẫn, giải thích, thuyết phục công dân hiểu và chấp hành đúng pháp luật để đảm bảo thực hiện tốt nhiệm vụ được giao; trực tiếp theo dõi, chỉ đạo công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo thuộc phạm vi quản lý của mình; thực hiện nghiêm túc việc tiếp công dân định kỳ theo quy định của Luật Tiếp công dân và Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của Chính phủ; nâng cao trách nhiệm trong tiếp công dân, tăng cường tổ chức đối thoại trực tiếp với công dân và đổi mới phương pháp tiếp công dân.

- Ban thanh tra nhân dân và cán bộ văn phòng tiếp trực tiếp công dân của nhà trường chủ động thực hiện nghiêm túc việc tiếp công dân, tham mưu, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân đảm bảo chính xác, kịp thời, đúng quy định.

## **4. Tập trung giải quyết các vụ việc khiếu nại, tố cáo theo thẩm quyền**

Hiệu trưởng nhà trường cần thực hiện tốt các nhiệm vụ sau:

- Tập trung giải quyết kịp thời, đúng pháp luật các vụ việc khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền, không để xảy ra tình trạng khiếu nại vượt cấp; bộ phận Kiểm tra của Phòng và các bộ phận chức năng của Phòng chủ động tham mưu, giải quyết kịp thời, đúng quy định đối với đơn thư khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền..

- Tập trung chỉ đạo thực hiện nghiêm túc các quyết định giải quyết khiếu nại, kết luận, quyết định xử lý tố cáo có hiệu lực pháp luật. Trường hợp có vướng mắc vượt quá thẩm quyền thì phải báo cáo kịp thời người có thẩm quyền xử lý.

### **5. Phối hợp trong xử lý các vụ việc đông người, vượt cấp**

- Hiệu trưởng nhà trường thường xuyên phối hợp chặt chẽ với bộ phận Kiểm tra của Phòng, các bộ phận chức năng của Phòng, các cơ quan liên quan để kịp thời xử lý, ngăn chặn kịp thời các vụ việc đông người, vượt cấp ngay từ cơ sở, hạn chế tối đa việc công dân khiếu kiện đông người vượt cấp lên cấp trên (nếu có).

### **6. Thực hiện chế độ thông tin, báo cáo công tác tiếp công dân, xử lý và giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo**

Hiệu trưởng nhà trường thực hiện nghiêm túc chế độ thông tin báo cáo công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo theo quy định tại Thông tư số 03/2013/TT-TTCP ngày 10/6/2013 của Thanh tra Chính phủ Quy định chế độ báo cáo công tác thanh tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo và phòng, chống tham nhũng và công văn của Phòng GD&ĐT về việc thực hiện chế độ báo cáo công tác phòng, chống tham nhũng, khiếu nại, tố cáo gửi về Phòng GD&ĐT.

### **III. Tổ chức thực hiện**

1. Căn cứ Kế hoạch này, Hiệu trưởng nhà trường tổ chức thực hiện việc tiếp công dân theo quy định.

2. Giao Ban Thanh tra nhân dân có trách nhiệm theo dõi, kiểm tra, đôn đốc, hướng dẫn các tổ chuyên môn trong việc thực hiện Kế hoạch này.

Trong quá trình triển khai thực hiện nếu có những phát sinh, vướng mắc, đề nghị phản ánh xin ý kiến chỉ đạo của hiệu trưởng./.

#### **Nơi nhận:**

- Phòng GD&ĐT;
- Tổ CM và các bộ phận;
- Ban ĐD CMHS;
- Website;
- Lưu: VT./.

**HIỆU TRƯỞNG**  
  
**Cao Thị Nguyệt**