

KẾ HOẠCH
Công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo

Thực hiện 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 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;

Thông tư 04/2021/TT-TTCP quy định về quy trình tiếp công dân do tổng thanh tra Chính phủ ban hành;

Nghị định 141/2025/NĐ-CP Quy định thẩm quyền tiếp công dân;

Trường THPT Bình An xây dựng kế hoạch Công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

Tăng cường sự lãnh đạo, giám sát nhằm nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý đơn thư và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Thu thập thông tin, ý kiến của công dân về những vấn đề liên quan thuộc phạm vi trách nhiệm, thẩm quyền quản lý nhà nước về lĩnh vực GDĐT thuộc đơn vị quản lý. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân về lĩnh vực thuộc thẩm quyền giải quyết để xem xét, giải quyết và trả lời cho công dân biết theo đúng trình tự, thủ tục của pháp luật về tiếp công dân, khiếu nại, tố cáo;

Tuyên truyền, phổ biến Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo, các văn bản hướng dẫn thi hành và các văn bản khác có liên quan đến toàn thể cán bộ, đảng viên, công chức, viên chức, người lao động, nhân viên và học sinh thuộc đơn vị nhằm tạo sự chuyển biến mạnh mẽ trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; tăng cường trách nhiệm của người đứng đầu nhằm tạo sự thống nhất về tư tưởng, nâng cao nhận thức và triển khai thực hiện tốt công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trong phạm vi thuộc đơn vị quản lý.

2. Yêu cầu

Xác định công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh là một nhiệm vụ chính trị quan trọng, thường xuyên.

Tăng cường trách nhiệm của người đứng đầu nhằm tạo sự thống nhất về nhận thức và hành động. Triển khai thực hiện công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh phải đảm bảo nghiêm túc, thiết thực, hiệu quả, đúng quy định pháp luật; đảm bảo sự phối hợp giữa các đơn vị và các tổ chức, cá nhân liên quan; phải thường xuyên theo dõi, kiểm tra, đánh giá, sơ kết, tổng kết việc tổ chức thực hiện theo quy định.

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. NHIỆM VỤ

1. Tăng cường công tác tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật về luật công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

Tiếp tục triển khai thực hiện đồng bộ các chủ trương, chính sách, pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, Thực hiện 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 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; Thông tư 04/2021/TT-TTCP quy định về quy trình tiếp công dân do tổng thanh tra Chính phủ ban hành; Nghị định 141/2025/NĐ-CP Quy định thẩm quyền tiếp công dân trong toàn đơn vị;

Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, truyền thông vào hoạt động tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật trên các lĩnh vực để phát sinh khiếu nại, tố cáo; 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, viên chức, người lao động và học sinh; 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 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, viên chức, người lao động, nhân dân, học sinh nhằm hạn chế phát sinh khiếu nại, tố cáo.

2. Kiện toàn đội ngũ cán bộ tiếp công dân

Phối hợp cùng Ban thanh tra nhân dân, tổ 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.

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 viên chức 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 Thanh tra sở GD-ĐT và các bộ phận chức năng của Sở GD-ĐT chủ động tham mưu, giải quyết kịp thời, đúng quy định đối với đơn thư khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền của Trường được Lãnh đạo sở giao.

- 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 Thanh tra của Sở, các bộ phận chức năng của sở, 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. Tăng cường thanh tra, kiểm tra 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 tài trợ, bảo trợ; thực hiện chính sách xã hội, chính sách miễn giảm, hỗ trợ.

Thực hiện công khai minh bạch theo Thông tư 36/2017/TT-BGDĐT ngày 28/12/2017 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.

7. Thực hiện chế độ thông tin, báo cáo công tác tiếp công dân, xử lý và giải quyết đơn thu 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.

III. QUY TRÌNH TIẾP CÔNG DÂN, GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỐ CÁO

Hoạt động tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo cần tuân thủ theo quy định của pháp luật và phải bám sát các văn bản Quy phạm pháp luật sau đây:

1. Tiếp công dân

Luật Tiếp công dân năm 2013;

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-TTCT ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ về Quy trình tiếp công dân;

Thông tư số 05/2021/TT-TTCT ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ về Quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh.

Nghị định 141/2025/NĐ-CP Quy định thẩm quyền tiếp công dân.

*** Một số lưu ý trong hoạt động tiếp công dân:**

Bộ phận Văn phòng phải bố trí nơi tiếp công dân đảm bảo yếu tố giữ bí mật thông tin người tố cáo; phải có Nội quy tiếp công dân (nội quy tiếp công dân phải ghi rõ trách nhiệm của người tiếp công dân, quyền và nghĩa vụ của công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh...), lịch tiếp công dân phải ghi cụ thể về thời gian, chức vụ người tiếp công dân và phân công, bố trí cán bộ, giáo viên, nhân viên và các to chức, cá nhân có liên quan tiếp dân thường xuyên trong các ngày làm việc và định kỳ để hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân tại đơn vị, không để phát sinh điểm nóng, giải quyết triệt để các vụ việc tồn đọng, kéo dài;

Hoạt động tiếp công dân phải được lập sổ và ghi chép đầy đủ thông tin để quản lý và theo dõi.

Các vụ việc không thuộc thẩm quyền, các đơn vị phải hướng dẫn cụ thể, rõ ràng để công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo đến đúng cơ quan có thẩm

quyên 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 04/2021/TT-TTCTP

2. Giải quyết khiếu nại

Luật Khiếu nại năm 2011;

Nghị định số 75/2012/NĐ-CP ngày 03/10/2012 của Chính phủ Quy định chi tiết một số điều của Luật Khiếu nại;

Văn bản hợp nhất số 01/VBHN-TTCTP ngày 09/10/2017 của Thanh tra Chính phủ (Văn bản hợp nhất Thông tư số 07/2013/TT-TTCTP ngày 31/10/2013 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình giải quyết khiếu nại hành chính và Thông tư số 02/2016/TT-TTCTP ngày 20/10/2016 của Thanh tra Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 07/2013/TT-TTCTP).

3. Giải quyết tố cáo

Luật Tố cáo năm 2018;

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.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Lãnh đạo trường, bộ phận tiếp công dân, các tổ chức đoàn thể trong nhà trường, tổ văn phòng căn cứ kế hoạch này để thực hiện tốt việc tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo tại đơn vị.

2. Lãnh đạo trường công khai lịch tiếp công dân kèm với lịch công tác tuần.

3. Tổ Văn phòng lập sổ tiếp công dân, sổ theo dõi và giải quyết khiếu nại, tố cáo.

4. 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

5. Lãnh đạo trường báo cáo kết quả việc tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo tại đơn vị cho sở Giáo dục và Đào tạo./.

Nơi nhận:

- Sở GD-ĐT;
- BGH; CD; ĐTN; Ttra;
- Website trường;
- Lưu: VT.

HIỆU TRƯỞNG



Võ Huỳnh Ngọc Vân