

Kiến Hưng, ngày 06 tháng 09 năm 2025

KẾ HOẠCH

Công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh Năm học 2025 – 2026

I. ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Thực hiện nghiêm túc Luật Tiếp công dân năm 2013; Luật Khiếu nại năm 2011; Luật Tố cáo năm 2018 và các văn bản hướng dẫn thi hành.
- Bảo đảm quyền, lợi ích hợp pháp của công dân, phụ huynh học sinh, cán bộ, giáo viên, nhân viên; nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà trường.
- Chủ động phòng ngừa, phát hiện và giải quyết kịp thời các mâu thuẫn, bức xúc phát sinh trong nội bộ và trong mối quan hệ giữa nhà trường với phụ huynh, góp phần xây dựng môi trường giáo dục dân chủ, kỷ cương, an toàn, thân thiện.
- Hạn chế tối đa tình trạng đơn thư vượt cấp, kéo dài; nâng cao niềm tin của nhân dân đối với nhà trường và chính quyền địa phương.

2. Yêu cầu

- Công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo phải được thực hiện đúng thẩm quyền, đúng trình tự, thủ tục và thời hạn quy định của pháp luật.
- Bảo đảm công khai, minh bạch, khách quan, dân chủ; coi trọng đối thoại, hòa giải ngay từ cơ sở.
- Phân công rõ người, rõ việc, rõ trách nhiệm; tăng cường phối hợp giữa Ban Giám hiệu, các tổ chuyên môn, các đoàn thể trong nhà trường.
- Gắn công tác tiếp công dân với nhiệm vụ năm học, với việc xây dựng kỷ cương, nề nếp, đạo đức nhà giáo và môi trường giáo dục an toàn, lành mạnh.

II. NỘI DUNG, NHIỆM VỤ CỤ THỂ

1. Công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật

- Công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật là một trong những nhiệm vụ trọng tâm nhằm nâng cao nhận thức của cán bộ, giáo viên, nhân viên và phụ huynh học sinh về quyền, nghĩa vụ trong việc tiếp công dân, khiếu nại, tố cáo, đồng thời đảm bảo mọi cá nhân, tổ chức liên quan nắm vững các quy định pháp luật, quy chế tiếp công dân và giải quyết đơn thư của nhà trường.
- Nội dung tuyên truyền tập trung vào các văn bản pháp luật cơ bản gồm

Luật Tiếp công dân năm 2013, Luật Khiếu nại năm 2011, Luật Tố cáo năm 2018, các Nghị định, Thông tư hướng dẫn thi hành, cũng như Quy chế tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Trường Mầm non Hoàng Công. Trong đó, tuyên truyền rõ quyền và nghĩa vụ của công dân, phụ huynh học sinh khi tham gia tiếp công dân, gửi đơn thư, kiến nghị, phản ánh; trách nhiệm của cán bộ, giáo viên, nhân viên trong việc tiếp nhận, xử lý đơn thư và giải quyết khiếu nại, tố cáo; đồng thời hướng dẫn thủ tục, trình tự tiếp công dân và giải quyết đơn thư theo đúng quy định.

- Hình thức tuyên truyền được triển khai đa dạng, bao gồm tổ chức các buổi sinh hoạt chuyên môn, họp hội đồng, họp tổ, nhóm; niêm yết công khai tại khu vực văn phòng, phòng Hiệu trưởng, nơi phụ huynh thường xuyên đến; phát tài liệu, tờ rơi hướng dẫn thực hiện quyền và nghĩa vụ; sử dụng các kênh truyền thông của nhà trường như website, nhóm thông tin lớp học, bảng tin điện tử; lồng ghép tuyên truyền trong các buổi họp phụ huynh đầu năm, định kỳ hằng tháng hoặc khi có vụ việc phát sinh. Về trách nhiệm thực hiện, Hiệu trưởng chịu trách nhiệm chỉ đạo chung, kiểm tra và giám sát; Phó Hiệu trưởng phối hợp tổ chức các buổi phổ biến pháp luật và theo dõi việc triển khai tại các tổ, nhóm; các đoàn thể trong trường hỗ trợ tuyên truyền cho giáo viên, nhân viên và phụ huynh; tổ trưởng chuyên môn, giáo viên chủ nhiệm tuyên truyền trực tiếp cho phụ huynh, nhắc nhở học sinh về quyền lợi và nghĩa vụ liên quan; văn thư – hành chính chuẩn bị tài liệu, lưu trữ văn bản tuyên truyền và thống kê số lượng buổi tuyên truyền, danh sách người tham gia đầy đủ, chính xác.

2. Tổ chức tiếp công dân

- Tổ chức tiếp công dân là nhiệm vụ trọng tâm nhằm đảm bảo quyền lợi hợp pháp của phụ huynh học sinh, cán bộ, giáo viên, nhân viên và các tổ chức, cá nhân có liên quan.

- Nhà trường thực hiện tiếp công dân định kỳ theo lịch công khai, trong đó Hiệu trưởng trực tiếp tiếp công dân theo thời gian đã niêm yết, Phó Hiệu trưởng thực hiện tiếp công dân khi được ủy quyền hoặc khi Hiệu trưởng bận công tác.

- Ngoài lịch tiếp định kỳ, nhà trường cũng thực hiện tiếp công dân đột xuất đối với các vụ việc phức tạp, nhạy cảm, có đông người hoặc theo yêu cầu của cấp trên.

- Việc tiếp công dân được tổ chức tại phòng Hiệu trưởng hoặc tại địa điểm phù hợp, bảo đảm điều kiện cơ sở vật chất thuận tiện, an toàn, nghiêm túc và đảm bảo trật tự, không làm ảnh hưởng đến hoạt động giảng dạy và sinh hoạt của nhà

trường. Trong quá trình tiếp công dân, bộ phận tiếp công dân chịu trách nhiệm đón tiếp, hướng dẫn công dân trình bày nội dung, lập biên bản nếu cần thiết, ghi chép đầy đủ thông tin, đồng thời hướng dẫn thủ tục, quyền và nghĩa vụ của công dân khi gửi đơn thư, kiến nghị, phản ánh.

- Việc tiếp công dân phải được thực hiện công khai, minh bạch, đúng trình tự, thủ tục, đảm bảo sự tôn trọng, lịch sự và bảo mật thông tin của công dân. Trách nhiệm triển khai cụ thể thuộc về Hiệu trưởng chỉ đạo, Phó Hiệu trưởng phối hợp, Bộ phận tiếp công dân thực hiện và Văn thư – hành chính hỗ trợ công tác lưu trữ, ghi sổ, lập biên bản, tổng hợp báo cáo.

3. Tiếp nhận, phân loại và xử lý đơn thư

- Công tác tiếp nhận, phân loại và xử lý đơn thư là bước quan trọng để bảo đảm mọi kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo của phụ huynh, công dân được xử lý kịp thời, đúng quy định.

- Nhà trường tiếp nhận các loại đơn thư dưới nhiều hình thức như tiếp công dân trực tiếp, gửi qua bưu điện, email hoặc các hình thức hợp pháp khác. Mỗi đơn thư sau khi tiếp nhận đều được ghi vào sổ theo dõi tiếp công dân, lập hồ sơ riêng, đánh số để dễ dàng quản lý và theo dõi tiến độ giải quyết.

- Bộ phận tiếp công dân có trách nhiệm phân loại đơn thư theo tính chất và thẩm quyền giải quyết, cụ thể: khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc đơn không đủ điều kiện thụ lý.

- Đối với các đơn chưa đầy đủ thông tin, bộ phận tiếp công dân hướng dẫn công dân bổ sung các tài liệu, chứng cứ cần thiết để đảm bảo việc xử lý kịp thời và chính xác.

- Việc xử lý đơn thư được thực hiện theo đúng trình tự pháp luật, đảm bảo khách quan, minh bạch, tôn trọng quyền và lợi ích hợp pháp của các bên liên quan. Các vụ việc thuộc thẩm quyền nhà trường được Ban Giám hiệu trực tiếp chỉ đạo hoặc phân công các tổ chuyên môn, cán bộ liên quan giải quyết; các vụ việc vượt thẩm quyền được hướng dẫn, chuyển đến cơ quan có thẩm quyền và thông báo kịp thời cho công dân. Văn thư – hành chính chịu trách nhiệm lưu trữ hồ sơ, thống kê, tổng hợp số liệu và báo cáo định kỳ theo quy định.

- Toàn bộ quá trình tiếp nhận, phân loại và xử lý đơn thư phải bảo đảm đúng thời hạn, minh bạch, công khai và tạo niềm tin cho công dân, phụ huynh, cán bộ, giáo viên và nhân viên.

4. Giải quyết khiếu nại, tố cáo

- Giải quyết khiếu nại là một nội dung quan trọng nhằm bảo đảm quyền

lợi hợp pháp của công dân và duy trì trật tự, kỷ cương trong hoạt động quản lý, giáo dục tại nhà trường. Khi nhận được đơn khiếu nại, Ban Giám hiệu nhà trường tiến hành thụ lý, xác minh và phân công cán bộ, tổ chuyên môn có liên quan tiến hành làm rõ nội dung vụ việc, thu thập chứng cứ, tài liệu liên quan.

- Trong quá trình giải quyết, nhà trường ưu tiên tổ chức đối thoại trực tiếp với công dân để trao đổi, giải thích các quy định pháp luật và tháo gỡ những vướng mắc, bức xúc ngay từ cơ sở. Mỗi vụ việc được lập hồ sơ đầy đủ, ghi biên bản đối thoại, lưu trữ theo quy định và báo cáo kết quả cho Hiệu trưởng.

- Thời hạn giải quyết khiếu nại được thực hiện đúng quy định của Luật Khiếu nại; đối với các vụ việc đơn giản, nhà trường hoàn tất trong thời gian không quá 30 ngày, đối với vụ việc phức tạp không quá 45 ngày kể từ ngày thụ lý.

- Trong quá trình giải quyết, Ban Giám hiệu phối hợp chặt chẽ với các tổ chức đoàn thể, giáo viên, nhân viên để đảm bảo việc xử lý khách quan, chính xác, bảo vệ quyền lợi hợp pháp của các bên liên quan. Sau khi giải quyết xong, kết quả được thông báo bằng văn bản cho công dân, đồng thời niêm yết, công khai theo quy định.

- Toàn bộ quá trình giải quyết khiếu nại phải được thực hiện minh bạch, kịp thời, đúng pháp luật, đồng thời bảo mật thông tin cá nhân và tạo niềm tin cho công dân, phụ huynh học sinh, cán bộ, giáo viên, nhân viên trong nhà trường.

5. Giải quyết kiến nghị, phản ánh

- Giải quyết kiến nghị, phản ánh nhằm tạo kênh thông tin phản hồi giữa phụ huynh, công dân và nhà trường, từ đó nâng cao chất lượng quản lý, chăm sóc và giáo dục trẻ. Khi tiếp nhận kiến nghị, phản ánh, bộ phận tiếp công dân tiến hành ghi nhận đầy đủ nội dung, lập hồ sơ và phân loại theo lĩnh vực liên quan.

- Các kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền nhà trường được Ban Giám hiệu và các tổ chuyên môn nghiên cứu, đề xuất giải pháp và giải quyết kịp thời. Thời hạn trả lời kiến nghị, phản ánh không quá 20 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận, đảm bảo sự minh bạch, công khai và hợp lý. Kết quả giải quyết được thông báo trực tiếp bằng văn bản hoặc thông qua các buổi họp, bảng tin, hoặc các kênh truyền thông của nhà trường để công khai với người phản ánh.

- Trong quá trình thực hiện, Ban Giám hiệu phối hợp với tổ chức, đoàn thể, giáo viên, nhân viên nhằm đảm bảo các vấn đề được giải quyết triệt để, đúng quy định và tạo sự tin tưởng của phụ huynh học sinh, cán bộ, giáo viên và nhân viên.

7. Công tác đối thoại, hòa giải tại cơ sở

- Công tác đối thoại và hòa giải tại cơ sở nhằm kịp thời tháo gỡ các mâu

thuần, vướng mắc phát sinh giữa nhà trường với phụ huynh, công dân hoặc giữa các cá nhân, tập thể trong nhà trường, từ đó hạn chế tối đa việc phát sinh đơn thư khiếu nại, tố cáo vượt cấp.

- Ban Giám hiệu chủ động tổ chức các buổi đối thoại trực tiếp với phụ huynh, cán bộ, giáo viên, nhân viên để lắng nghe, trao đổi, giải thích các vấn đề liên quan đến quyền lợi, nghĩa vụ và chế độ chính sách, đồng thời đề xuất phương án giải quyết thỏa đáng.

- Khi phát sinh mâu thuẫn tại lớp, tổ hoặc bộ phận, giáo viên chủ nhiệm và tổ trưởng chuyên môn phối hợp cùng Ban Giám hiệu và Công đoàn thực hiện hòa giải, lập biên bản, thông báo kết quả cho các bên liên quan. Quá trình đối thoại và hòa giải phải được thực hiện khách quan, công khai, minh bạch và bảo đảm quyền lợi hợp pháp của tất cả các bên, đồng thời tạo môi trường giáo dục dân chủ, thân thiện và lành mạnh.

8. Công tác theo dõi, đôn đốc và kiểm tra

- Công tác theo dõi, đôn đốc và kiểm tra nhằm bảo đảm việc thực hiện các quy định về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị và phản ánh được đúng tiến độ, đúng pháp luật và đạt hiệu quả cao. Ban Giám hiệu chịu trách nhiệm theo dõi tiến độ xử lý từng vụ việc, đôn đốc cán bộ, tổ chuyên môn và bộ phận tiếp công dân trong việc thực hiện kết luận, quyết định giải quyết.

- Nhà trường định kỳ rà soát hồ sơ, sổ sách, biên bản tiếp công dân, biên bản giải quyết khiếu nại, tố cáo để phát hiện kịp thời các tồn tại, hạn chế và có biện pháp khắc phục. Việc kiểm tra, đánh giá phải được thực hiện thường xuyên, khách quan, nhằm nâng cao trách nhiệm, ý thức chấp hành pháp luật của cán bộ, giáo viên, nhân viên, đồng thời nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác quản lý, chăm sóc và giáo dục trẻ.

9. Công tác tổng hợp và báo cáo

Công tác tổng hợp và báo cáo nhằm cung cấp thông tin đầy đủ, chính xác về tình hình tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để phục vụ công tác chỉ đạo, điều hành của Ban Giám hiệu, UBND phường Kiến Hưng và Sở Giáo dục & Đào tạo Hà Nội. Bộ phận văn thư – hành chính chịu trách nhiệm tổng hợp số liệu, hồ sơ, biên bản, báo cáo định kỳ theo tháng, học kỳ và năm học. Ban Giám hiệu kiểm tra, xem xét, ký ban hành các báo cáo và đề xuất các giải pháp cải tiến, nâng cao hiệu quả công tác. Đồng thời, nhà trường thực hiện báo cáo đột xuất khi có yêu cầu hoặc khi phát sinh vụ việc phức tạp, nhạy cảm. Quá trình tổng hợp và báo cáo phải bảo đảm tính chính xác, kịp thời, minh

bạch và phản ánh trung thực tình hình thực tế, góp phần xây dựng niềm tin vững chắc của công dân, phụ huynh và toàn thể cán bộ, giáo viên, nhân viên.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Trách nhiệm của Hiệu trưởng

Hiệu trưởng chịu trách nhiệm chỉ đạo chung toàn bộ công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trong nhà trường. Hiệu trưởng trực tiếp tiếp công dân theo lịch định kỳ và giải quyết hoặc phân công giải quyết các vụ việc thuộc thẩm quyền. Chỉ đạo việc tuyên truyền, phổ biến pháp luật, kiểm tra, giám sát, đánh giá và báo cáo kết quả công tác. Hiệu trưởng chịu trách nhiệm đảm bảo nguồn lực, điều kiện cần thiết để công tác tiếp công dân và giải quyết đơn thư được thực hiện hiệu quả, kịp thời.

2. Trách nhiệm của Phó Hiệu trưởng

Phó Hiệu trưởng phối hợp cùng Hiệu trưởng tổ chức tiếp công dân khi được ủy quyền, đôn đốc và kiểm tra tiến độ xử lý các vụ việc do nhà trường giải quyết. Chịu trách nhiệm theo dõi việc thực hiện kết luận, quyết định giải quyết đơn thư, khiếu nại, tố cáo trong phạm vi phân công. Phối hợp với các tổ chuyên môn, công đoàn, đoàn thể để giải quyết kịp thời các vấn đề phát sinh, đặc biệt là những vụ việc phức tạp, nhạy cảm.

3. Bộ phận tiếp công dân

Bộ phận tiếp công dân chịu trách nhiệm trực tiếp tiếp nhận, phân loại, lập hồ sơ, theo dõi và báo cáo tình hình đơn thư, kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo. Tham mưu cho Hiệu trưởng xây dựng lịch tiếp công dân, tổ chức tiếp công dân định kỳ và đột xuất. Đảm bảo hồ sơ, sổ sách, biên bản đầy đủ, chính xác và bảo mật thông tin cá nhân liên quan.

4. Tổ chuyên môn, giáo viên chủ nhiệm

Các tổ trưởng chuyên môn và giáo viên chủ nhiệm nắm bắt tình hình tư tưởng, tâm tư, nguyện vọng của phụ huynh, học sinh và cán bộ, giáo viên, nhân viên. Chủ động giải quyết các vấn đề phát sinh ngay từ lớp, tổ, bộ phận; báo cáo kịp thời Ban Giám hiệu những vụ việc vượt thẩm quyền hoặc phức tạp. Hỗ trợ Ban Giám hiệu trong việc xác minh, thu thập chứng cứ và đề xuất phương án giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

5. Các đoàn thể trong nhà trường

Chi bộ, Chi đoàn, Hội cha mẹ học sinh phối hợp tuyên truyền pháp luật, phổ biến Quy chế tiếp công dân và giải quyết đơn thư. Tham gia hòa giải, giải quyết các mâu thuẫn nội bộ và các vụ việc liên quan đến quyền lợi hợp pháp của

cán bộ, giáo viên, nhân viên. Giúp nhà trường duy trì môi trường giáo dục dân chủ, thân thiện và lành mạnh.

6. Văn thư – hành chính

Bộ phận văn thư – hành chính quản lý sổ sách, hồ sơ tiếp công dân, đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Thực hiện tổng hợp số liệu, báo cáo định kỳ và đột xuất, lưu trữ hồ sơ theo đúng quy định. Hỗ trợ Ban Giám hiệu trong việc lập biên bản đối thoại, thông báo kết quả giải quyết đơn thư và bảo đảm hồ sơ minh bạch, chính xác.

7. Tiến độ thực hiện

Thời gian	Nội dung công việc chủ yếu	Người/bộ phận thực hiện
Tháng 9/2025	Ban hành kế hoạch; công bố lịch tiếp công dân; tuyên truyền pháp luật	Hiệu trưởng, Phó Hiệu trưởng, Công đoàn
Thường xuyên	Tiếp công dân định kỳ, tiếp nhận và xử lý đơn thư	Bộ phận tiếp công dân
Hàng tháng	Rà soát tiến độ giải quyết các vụ việc; đối thoại, hòa giải	Ban Giám hiệu, Tổ chuyên môn
Cuối học kỳ	Tổng hợp, báo cáo sơ kết công tác tiếp công dân và giải quyết đơn thư	Văn thư – hành chính, Ban Giám hiệu
Cuối năm học	Đánh giá, rút kinh nghiệm, báo cáo tổng kết	Ban Giám hiệu

8. Kinh phí thực hiện

Kinh phí phục vụ công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo được thực hiện trong nguồn kinh phí thường xuyên của nhà trường và các nguồn hợp pháp khác theo quy định hiện hành.

9. Chế độ báo cáo

Nhà trường thực hiện báo cáo định kỳ theo tháng, học kỳ và năm học về UBND phường Kiến Hưng và Sở GD&ĐT thành phố Hà Nội. Đồng thời báo cáo đột xuất khi có yêu cầu hoặc khi phát sinh vụ việc phức tạp, nhạy cảm. Mọi báo cáo phải đảm bảo đầy đủ thông tin, chính xác, minh bạch, phục vụ công tác chỉ đạo và giám sát.

Nơi nhận:

- UBND phường (để b/c);
- Lưu: VT

HIỆU TRƯỞNG



Phạm Thị Thanh Vân