

Số: /KH-THPTTPK      Thành phố Hồ Chí Minh, ngày      tháng      năm 2025

**KẾ HOẠCH**  
**Thực hiện tiếp công dân**  
**và giải quyết khiếu nại, tố cáo năm 2025**

---

Căn cứ Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13 ngày 25/11/2013; Luật Khiếu nại ngày 11/11/2011; Luật Tố cáo ngày 12/6/2018; Luật phòng, chống tham nhũng ngày 20/11/2018;

Căn cứ 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;

Căn cứ 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;

Căn cứ 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;

Căn cứ Nghị định số 59/2019/NĐ-CP ngày 01/7/2019 của Chính phủ Quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Phòng, chống tham nhũng được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định số 134/2021/NĐ-CP ngày 30/12/2021 của Chính phủ.

Trường THPT Tân Phước Khánh xây dựng Kế hoạch thực hiện tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo (KN, TC) năm 2025 như sau:

**I. MỤC ĐÍCH YÊU CẦU**

**1. Mục đích**

- Nhằm tổ chức tốt công tác tiếp công dân và giải quyết KN, TC đồng thời tạo sự chuyển biến tích cực trong nhận thức và hành động của GV và CNV về mối quan hệ mật thiết giữa cơ sở GD với nhân dân và học sinh trong công tác tiếp công dân để giải quyết KN, TC nhằm ngăn ngừa hạn chế phát sinh KN, TC tại cơ sở góp phần giữ vững ổn định chính trị trật tự an toàn xã hội, tạo môi trường thuận lợi đáp ứng nhu cầu phát triển sự nghiệp GDĐT.

- Hướng dẫn công dân CB, GV và CNV thực hiện quyền KN, TC và nghĩa vụ của người KN, TC 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 điều hành của nhà trường .

- Tiếp nhận các KN, TC, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị để Hiệu trưởng xem xét, giải quyết hoặc trả lời công dân theo quy định Pháp luật.

## **2. Yêu cầu**

- Thực hiện các quy định của pháp luật về KN, TC đóng góp tích cực và có hiệu quả vào việc hạn chế và ngăn ngừa phát sinh KN, TC;

- Kiện toàn đội ngũ CB CC, VC làm công tác tiếp công dân, giải quyết KN, TC có phẩm chất đạo đức tốt, có kiến thức pháp luật, có khả năng hướng dẫn giải thích thuyết phục đề công dân hiểu và chấp hành đúng pháp luật.

- Quá trình tổ chức thực hiện phải sơ kết rút kinh nghiệm kịp thời những mặt làm được, chưa làm được và đề ra nhiệm vụ kế hoạch giải quyết KN, TC cho thời gian tiếp theo.

- Tổ chức tiếp công dân chu đáo đảm bảo các thủ tục cần thiết, tạo thuận lợi cho công dân thực hiện quyền KN, TC, phản ánh, quan tâm việc giải quyết KN, TC ngay từ cơ sở, hạn chế tình trạng KN, TC vượt cấp, không để phát sinh khiếu kiện đông người, kéo dài, phức tạp.

## **II. NỘI DUNG**

### **1. Hoàn thiện tổ chức, bộ máy tiếp công dân**

- Hiệu trưởng và ban chấp hành công đoàn thành lập tổ tiếp công dân và bố trí CB, GV, CNV làm nhiệm vụ tiếp công dân.

- Tổ chức thực hiện việc tiếp công dân theo quy định; xây dựng và ban hành quy chế nội quy tiếp công dân tại cơ quan; chỉ đạo tổ chức việc tiếp công dân tại phòng tiếp công dân của nhà trường.

Thời gian hoàn thành trong tháng 1/2026

### **2. Tổ chức nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân, xử lý, giải quyết đơn thư KN, TC**

- Tổ chức thực hiện việc tiếp công dân theo quy định bố trí nơi tiếp công dân đảm bảo những điều kiện cần thiết, bố trí cán bộ làm công tác tiếp công dân có đủ năng lực, phẩm chất và hiểu biết pháp luật.

- Tổ chức tiếp công dân phải được thực hiện nghiêm túc, tham mưu xử lý đơn thư KN, TC, phản ánh của công dân đảm bảo chính xác, kịp thời, đúng quy định.

### **3. Tập trung giải quyết các vụ việc tố cáo theo thẩm quyền**

- Tập trung giải quyết kịp thời, đúng pháp luật các vụ việc KN, TC thuộc thẩm quyền, không để xảy ra tình trạng KN vượt cấp; ban thanh tra nhân dân và ban chấp hành công đoàn chủ động phối hợp với Hiệu trưởng giải quyết kịp thời đúng quy định với đơn thư KN, TC thuộc thẩm quyền được giao.

- Tập trung thực hiện nghiêm túc các quyết định giải quyết KN, 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.

#### **4. Phối hợp trong xử lý các vụ việc vượt cấp**

Khi có khiếu kiện vượt cấp phải phối hợp cơ quan chức năng liên quan trực tiếp, tuyên truyền, vận động, thuyết phục công dân trở về địa phương giải quyết; đồng thời phải tiến hành giải quyết nhanh chóng, kịp thời, dứt điểm nội dung khiếu kiện của công dân, không để kéo dài, không để công dân khiếu kiện vượt cấp. Đối với các trường hợp tổ chức kích động, lôi kéo công dân đi khiếu kiện đông người hoặc bị lợi dụng khiếu kiện để gây rối thì trình cấp trên có biện pháp xử lý nghiêm minh theo quy định của pháp luật

### **III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **1. Sắp xếp, bố trí địa điểm tiếp công dân công khai**

Lịch, nội quy tiếp công dân; bảng quyền và nghĩa vụ của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh ; lập sổ theo dõi tiếp công dân và thực hiện đúng hướng dẫn quy trình tiếp công dân.

#### **2. Thành lập tổ Tiếp công dân, phân công trách nhiệm tiếp công dân do Hiệu trưởng làm Tổ trưởng**

##### **2.1. Ông Phạm Trọng Sang - Hiệu trưởng - Tổ Trưởng tổ Tiếp công dân**

- Điều hành chung toàn bộ hoạt động của tổ tiếp dân.
- Trực tiếp tiếp công dân từ thứ hai đến thứ sáu hàng tuần theo lịch trực ban giám hiệu;
- Phân công nhiệm vụ các thành viên tổ tiếp dân thực hiện nhiệm vụ được giao theo quy định.
- Kiểm soát, ký các văn bản có liên quan đến tiếp công dân và xử lý đơn thư của trường THPT Tân Phước Khánh.
- Ký ban hành thông báo phân công lịch trực tiếp công dân của trường hàng tháng, hoặc khi có thay đổi về lịch trực tiếp công dân của Hiệu trưởng khi Hiệu trưởng đi vắng không trực theo lịch đã ban hành theo thông báo.
- Trả lời công dân đối với đơn không thuộc thẩm quyền giải quyết của nhà trường hoặc văn bản hướng dẫn công dân đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết.
- Chỉ đạo các Phó Hiệu trưởng và bộ phận chuyên môn tham mưu giải quyết những đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của nhà trường.

##### **2.2. Ông Phan Minh Tài - Phó Hiệu trưởng - Tổ Phó thường trực tổ Tiếp công dân**

- Cùng Hiệu trưởng trực tiếp công dân ngày thứ hai, thứ ba và thứ năm.
- Chỉ đạo, giao nhiệm vụ phân công các bộ phận, cán bộ chuyên môn liên giải quyết đơn thư của công dân theo lĩnh vực phụ trách.

- Chỉ đạo các tổ công đoàn và UBKT công đoàn; ban Thanh tra nhân dân giải quyết đơn thư của trường trong việc giải quyết đơn thư của tổ chức, công dân theo quy định.

- Ký các văn bản kết luận, trả lời các đơn thư dân thuộc lĩnh vực mình phụ trách theo sự phân công của Hiệu trưởng nhà trường.

### **2.3. Bà Nguyễn Thị Bích Nhuận - Phó Hiệu trưởng - Tổ Phó tổ Tiếp công dân**

- Cùng Hiệu trưởng trực tiếp tiếp công dân ngày thứ tư và thứ sáu.

- Chỉ đạo, giao nhiệm vụ phân công các bộ phận, cán bộ chuyên môn liên quan tham mưu giải quyết đơn thư của công dân theo lĩnh vực phụ trách.

- Chỉ đạo các tổ công đoàn và UBKT công đoàn; ban Thanh tra nhân dân giải quyết đơn thư của trường trong việc giải quyết đơn thư của tổ chức, công dân theo quy định.

- Ký các văn bản kết luận, trả lời các đơn thư dân thuộc lĩnh vực mình phụ trách theo sự phân công của Hiệu trưởng nhà trường.

### **2.4. Bà Bùi Thị Kiều Oanh - Chủ tịch Công đoàn**

- Trực tiếp công dân theo định kỳ và thường xuyên theo sự phân công của Hiệu trưởng nhà trường.

- Tham mưu cho Hiệu trưởng, Phó Hiệu trưởng nhà trường trong việc tiếp nhận, phân loại đơn thư.

- Vào sổ nghiệp vụ theo dõi quản lý tiếp dân, giải quyết đơn thư, khiếu nại tố cáo. Tham mưu cho Ban Giám Hiệu chỉ đạo giải quyết theo đúng quy định của pháp luật.

- Đối với nội dung thuộc thẩm quyền: Tiếp nhận, vào sổ theo dõi đơn thư theo quy định. Lập phiếu nhận đơn - hồ sơ với công dân, tổ chức.

- Đối với nội dung đơn không thuộc thẩm quyền: Có trách nhiệm tham mưu văn bản trình Lãnh đạo nhà trường phê duyệt chuyên đơn kiến nghị, phản ánh đến cơ quan có thẩm quyền để được xem xét, giải quyết.

- Hàng tháng, hàng quý hoặc đột xuất có trách nhiệm tổng hợp số liệu báo cáo theo yêu cầu cấp trên.

- Thường xuyên rà soát các vụ việc còn tồn đọng, các vụ việc mới phát sinh để báo cáo Ban Giám hiệu chỉ đạo, giải quyết kịp thời.

Thực hiện các nhiệm vụ khác do Tổ trưởng tổ tiếp dân phân công.

### **2.5. Ông Nguyễn Minh Thái - Bí thư Đoàn trường**

- Có trách nhiệm tham gia trực tiếp công dân cùng lãnh đạo nhà trường theo sự phân công của Hiệu trưởng để kịp thời giải đáp, tháo gỡ những kiến nghị của công dân. Những việc khó, phức tạp cần xin ý kiến, báo cáo Lãnh đạo nhà trường chỉ đạo.

- Tham mưu với lãnh đạo nhà trường kịp thời xử lý những kiến nghị, phản ánh của công dân thuộc lĩnh vực chuyên môn được giao, tham mưu giải quyết trên hồ sơ quản lý đơn, cung cấp các tài liệu, hồ sơ liên quan để phục vụ cho công tác hoà giải, giải quyết đơn thư. Sau khi có kết quả chuyển về bộ phận công đoàn để trả cho công dân và tổng hợp báo cáo.

- Thực hiện các nhiệm vụ khác do Tổ trưởng tổ tiếp dân phân công.

## **2.6. Ông Lê Thanh Hải - Trưởng Ban TTND**

- Có trách nhiệm tham gia trực tiếp công dân cùng lãnh đạo nhà trường theo sự phân công của Hiệu trưởng để kịp thời giải đáp, tháo gỡ những kiến nghị của công dân. Những việc khó, phức tạp cần xin ý kiến, báo cáo Lãnh đạo nhà trường chỉ đạo.

- Tham mưu với lãnh đạo nhà trường kịp thời xử lý những kiến nghị, phản ánh của công dân thuộc lĩnh vực chuyên môn được giao, tham mưu giải quyết trên hồ sơ quản lý đơn, cung cấp các tài liệu, hồ sơ liên quan để phục vụ cho công tác hoà giải, giải quyết đơn thư. Sau khi có kết quả chuyển về bộ phận công đoàn để trả cho công dân và tổng hợp báo cáo.

- Thực hiện các nhiệm vụ khác do Tổ trưởng tổ tiếp dân phân công.

## **2.7. Bà Phan Hoài Nhân - Kế toán nhà trường**

- Có trách nhiệm chuẩn bị tốt cơ sở, vật chất phục vụ công tác tiếp công dân của trường hàng tuần và tiếp công dân đột xuất.

- Tham mưu xây dựng lịch trực tiếp công dân của Lãnh đạo và thành viên tổ tiếp dân theo định kỳ tuần, tháng.

- Thực hiện đăng tải lịch trực tiếp công dân của lãnh đạo lên trang thông tin điện tử trường, thông báo tại nơi tiếp công dân và công khai để cán bộ và nhân dân được biết.

- Thực hiện các nhiệm vụ khác do Tổ trưởng tổ tiếp dân phân công.

## **2.8. Ông Đinh Thế Anh - Thư ký tổ tiếp công dân**

- Thư ký của tổ có trách phối hợp cùng nhà trường trong việc thực hiện tiếp công dân định kỳ và đột xuất. Tham mưu, đề xuất giải pháp để kịp thời tháo gỡ những đơn thư kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo của công dân trong quá trình tiếp công dân.

- Thực hiện các nhiệm vụ khác do Tổ trưởng tổ tiếp dân phân công.

## **3. Thời gian tiếp công dân**

- Buổi sáng: Từ 7 giờ 30 đến 11 giờ các ngày từ thứ hai đến thứ tư hàng tuần.
- Buổi chiều: Từ 14 giờ 00 đến 16 giờ 00 các ngày từ thứ hai đến thứ tư hàng tuần.

## **4. Địa điểm:** Tại Văn phòng tiếp dân tầng trệt khu Hiệu bộ.

Trên đây là Kế hoạch thực hiện tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo năm 2025 của trường THPT Tân Phước Khánh, trong thời gian thực hiện nếu có khó khăn vướng mắc đề nghị trao đổi về tổ Tiếp công dân để phối hợp giải quyết./.

***Nơi nhận:***

- Lãnh đạo nhà trường;
- Website trường;
- Lưu: VT.

**HIỆU TRƯỞNG**

**Phạm Trọng Sang**