

SỞ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

**TRƯỜNG THPT
TÂN PHƯỚC KHÁNH**

Số: 632/KH-THPTTPK

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 07 tháng 10 năm 2026

KẾ HOẠCH

**Kiểm soát thủ tục hành chính và tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị
năm học 2026 - 2027**

Căn cứ Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08/6/2010 của Chính phủ về kiểm soát thủ tục hành chính; Nghị định số 48/2013/NĐ-CP ngày 14/5/2013 và Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07/8/2017 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính;

Căn cứ Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14/02/2008 của Chính phủ về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính;

Căn cứ Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia, được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định số 367/2025/NĐ-CP ngày 31/12/2025 của Chính phủ;

Căn cứ Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn về nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính;

Căn cứ Thông tư số 15/2026/TT-BGDĐT ngày 24/3/2026 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành Điều lệ trường tiểu học, trường trung học cơ sở, trường trung học phổ thông và trường phổ thông có nhiều cấp học;

Căn cứ Kế hoạch giáo dục năm học 2026 - 2027 của Trường THPT Tân Phước Khánh,

Trường THPT Tân Phước Khánh xây dựng Kế hoạch kiểm soát thủ tục hành chính (TTHC) và tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị (PAKN) năm học 2026 - 2027 như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Triển khai thực hiện nghiêm túc, có hiệu quả các quy định của pháp luật về kiểm soát TTHC, thực hiện TTHC theo cơ chế một cửa và tiếp nhận, xử lý PAKN của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính tại nhà trường.

- Bảo đảm các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của nhà trường được công khai đầy đủ, minh bạch; hồ sơ được tiếp nhận, giải quyết đúng quy trình, đúng thời hạn; không phát sinh thành phần hồ sơ, yêu cầu ngoài quy định.

- Kịp thời phát hiện những quy định, TTHC không còn phù hợp để kiến nghị cơ quan có thẩm quyền sửa đổi, bổ sung, đơn giản hóa; tạo thuận lợi tối đa cho học sinh, cha mẹ học sinh và người dân khi liên hệ công việc với nhà trường.

- Nâng cao ý thức trách nhiệm, tinh thần phục vụ của cán bộ quản lý, giáo viên, nhân viên; góp phần nâng cao chỉ số hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công và kết quả công tác cải cách hành chính của nhà trường.

2. Yêu cầu

- Xác định công tác kiểm soát TTHC và tiếp nhận, xử lý PAKN là nhiệm vụ thường xuyên, gắn với trách nhiệm của người đứng đầu và của từng bộ phận, cá nhân được phân công.

- Các nội dung công việc phải cụ thể, có thời hạn hoàn thành, có người chịu trách nhiệm; bảo đảm sự phối hợp chặt chẽ giữa Ban giám hiệu, Tổ Văn phòng, các tổ chuyên môn và các đoàn thể.

- PAKN của cá nhân, tổ chức phải được tiếp nhận đầy đủ, xử lý khách quan, kịp thời, đúng thẩm quyền và được phản hồi, công khai kết quả theo quy định.

- Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong tiếp nhận, giải quyết TTHC và PAKN, gắn với Kế hoạch chuyển đổi số năm học 2026 - 2027 của nhà trường.

II. NỘI DUNG, NHIỆM VỤ

1. Công tác kiểm soát thủ tục hành chính

a) Rà soát, cập nhật danh mục TTHC

- Thường xuyên theo dõi, cập nhật các Quyết định công bố danh mục TTHC lĩnh vực giáo dục và đào tạo của Bộ Giáo dục và Đào tạo, Chủ tịch UBND Thành phố Hồ Chí Minh; xác định chính xác danh mục TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc liên quan đến nhà trường (danh mục dự kiến tại Phụ lục 1).

- Xây dựng, cập nhật quy trình nội bộ giải quyết từng TTHC, trong đó xác định rõ bộ phận, cá nhân thực hiện và thời gian giải quyết từng bước.

b) Công khai TTHC

- Niêm yết công khai đầy đủ, kịp thời, đúng quy định danh mục và nội dung TTHC tại nơi tiếp nhận hồ sơ (Văn phòng nhà trường) và trên Trang thông tin điện tử của nhà trường; bảo đảm nội dung niêm yết dễ đọc, dễ tiếp cận, thay thế ngay khi có văn bản công bố mới.

- Công khai địa chỉ, số điện thoại, thư điện tử tiếp nhận PAKN của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính tại cùng nơi niêm yết TTHC.

c) Tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả TTHC

- Thực hiện tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả TTHC theo cơ chế một cửa tại Văn phòng nhà trường; lập Sổ theo dõi hồ sơ, phiếu hẹn trả kết quả; chỉ yêu cầu thành phần hồ sơ theo đúng TTHC đã được công bố.

- Bảo đảm 100% hồ sơ được giải quyết đúng hoặc trước hạn; trường hợp hồ sơ quá hạn phải có văn bản xin lỗi, nêu rõ lý do và hẹn lại thời gian trả kết quả theo quy định.

- Hướng dẫn và khuyến khích cá nhân, tổ chức thực hiện TTHC qua dịch vụ công trực tuyến (nếu TTHC được cung cấp trực tuyến); thực hiện số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC theo yêu cầu của cơ quan quản lý.

- Không để xảy ra tình trạng gây phiền hà, sách nhiễu, yêu cầu bổ sung hồ sơ nhiều lần hoặc thu các khoản ngoài quy định khi giải quyết TTHC.

d) Rà soát, đánh giá TTHC và quy định hành chính

- Định kỳ tổ chức rà soát việc thực hiện các TTHC tại nhà trường; tổng hợp những vướng mắc, bất cập (về thành phần hồ sơ, thời gian, biểu mẫu...) để đề xuất Sở Giáo dục và Đào tạo kiến nghị sửa đổi, bổ sung, đơn giản hóa.

- Rà soát các văn bản, quy chế, quy định nội bộ của nhà trường có liên quan đến giải quyết công việc cho học sinh, cha mẹ học sinh, bảo đảm phù hợp với quy định hiện hành và Điều lệ trường.

đ) Chế độ thông tin, báo cáo

- Thực hiện báo cáo tình hình, kết quả kiểm soát TTHC, giải quyết TTHC và tiếp nhận, xử lý PAKN định kỳ (quý, 6 tháng, năm) và đột xuất theo yêu cầu của Sở Giáo dục và Đào tạo, đúng thời hạn và đầy đủ số liệu, minh chứng.

2. Công tác tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị

a) Các kênh tiếp nhận PAKN

- Trực tiếp tại Văn phòng nhà trường và qua buổi tiếp công dân, tiếp cha mẹ học sinh của Hiệu trưởng theo lịch đã thông báo.

- Bằng văn bản gửi qua đường bưu chính hoặc nộp trực tiếp; hộp thư góp ý đặt tại khu vực Văn phòng.

- Qua số điện thoại đường dây nóng, thư điện tử, Trang thông tin điện tử của nhà trường; qua Hệ thống tiếp nhận PAKN của Cổng Dịch vụ công quốc gia, ứng dụng của Thành phố và các kênh do cấp trên chuyển đến.

- Qua các cuộc họp cha mẹ học sinh, Ban đại diện cha mẹ học sinh, hội nghị viên chức, Đoàn Thanh niên và phiếu khảo sát sự hài lòng.

b) Quy trình xử lý PAKN

- Tiếp nhận, vào Sổ theo dõi PAKN (mẫu tại Phụ lục 2), phân loại theo nội dung và thẩm quyền trong thời hạn quy định.

- PAKN thuộc thẩm quyền: Hiệu trưởng phân công bộ phận, cá nhân xem xét, xử lý và phản hồi cho cá nhân, tổ chức; PAKN không thuộc thẩm quyền: hướng dẫn hoặc chuyển đến cơ quan có thẩm quyền và thông báo cho người phản ánh.

- Đơn có nội dung khiếu nại, tố cáo được xử lý theo quy định của Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo và Luật Tiếp công dân; không xem xét đơn nặc danh, mạo danh, không rõ địa chỉ theo quy định.

- Công khai kết quả xử lý PAKN theo quy định; lưu trữ đầy đủ hồ sơ, minh chứng.

c) Phát hiện, xử lý vấn đề phát sinh

- Theo dõi thông tin về nhà trường trên báo chí, mạng xã hội; kịp thời xác minh, xử lý, cung cấp thông tin chính thống đối với các nội dung phản ánh liên quan đến nhà trường, không để phát sinh điểm nóng.

3. Công tác thông tin, tuyên truyền

- Phổ biến các quy định về kiểm soát TTHC, cơ chế một cửa, tiếp nhận PAKN đến toàn thể cán bộ, giáo viên, nhân viên thông qua họp hội đồng, sinh hoạt tổ chuyên môn, Tổ Văn phòng.

- Thông tin đến học sinh, cha mẹ học sinh về các TTHC, kênh tiếp nhận PAKN qua họp cha mẹ học sinh đầu năm, Trang thông tin điện tử, nhóm liên lạc của lớp.

- Lồng ghép nội dung vào công tác phổ biến, giáo dục pháp luật của nhà trường năm học 2026 - 2027.

4. Công tác kiểm tra, giám sát

- Đưa nội dung kiểm soát TTHC, giải quyết TTHC và tiếp nhận, xử lý PAKN vào Kế hoạch kiểm tra nội bộ năm học 2026 - 2027 của nhà trường.

- Ban Thanh tra nhân dân giám sát việc niêm yết công khai TTHC, việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ và xử lý PAKN tại nhà trường.

- Kết quả thực hiện nhiệm vụ là một trong các tiêu chí đánh giá, xếp loại viên chức và xét thi đua, khen thưởng cuối năm học.

III. CHỈ TIÊU

- 100% TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc liên quan đến nhà trường được niêm yết công khai đầy đủ, đúng quy định tại nơi tiếp nhận hồ sơ và trên Trang thông tin điện tử.

- 100% hồ sơ TTHC được tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả đúng hoặc trước hạn; không có hồ sơ bị yêu cầu bổ sung ngoài quy định.

- 100% PAKN thuộc thẩm quyền được tiếp nhận, xử lý, phản hồi đúng thời hạn; không có PAKN tồn đọng, kéo dài.

- 100% báo cáo định kỳ, đột xuất được thực hiện đầy đủ, đúng thời hạn.

- Mức độ hài lòng của học sinh, cha mẹ học sinh đối với việc giải quyết công việc tại nhà trường đạt từ 90% trở lên.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Hiệu trưởng

- Chịu trách nhiệm chung về công tác kiểm soát TTHC, giải quyết TTHC và tiếp nhận, xử lý PAKN tại nhà trường; trực tiếp chỉ đạo giải quyết khiếu nại, tố cáo và tiếp công dân theo quy định.

- Phê duyệt quy trình nội bộ giải quyết TTHC; ký các văn bản trả lời PAKN, báo cáo gửi cấp trên.

2. Phó Hiệu trưởng Phan Minh Tài

- Giúp Hiệu trưởng trực tiếp chỉ đạo, theo dõi, đôn đốc Tổ Văn phòng thực hiện việc niêm yết, tiếp nhận, giải quyết TTHC và tiếp nhận PAKN; chỉ đạo ứng dụng CNTT, chuyển đổi số trong giải quyết TTHC.

- Phụ trách xử lý PAKN liên quan đến công tác học sinh, nề nếp, văn phòng và cơ sở vật chất, kiểm tra đánh giá, khảo thí.

3. Phó Hiệu trưởng Nguyễn Thị Bích Nhuận

- Chỉ đạo giải quyết các TTHC và PAKN liên quan đến chuyên môn, dạy học, hồ sơ học tập của học sinh (học bạ, chuyển trường, văn bằng, chứng chỉ).

4. Viên chức phụ trách công tác pháp chế (ông Lê Trọng Quân)

- Làm đầu mối tham mưu Hiệu trưởng về công tác kiểm soát TTHC: theo dõi, cập nhật văn bản công bố TTHC mới; rà soát quy định hành chính; tổng hợp, dự thảo báo cáo định kỳ, đột xuất.

- Tham mưu xử lý các PAKN có liên quan đến quy định pháp luật; phối hợp lồng ghép tuyên truyền trong công tác phổ biến, giáo dục pháp luật.

5. Tổ Văn phòng

- Tổ trưởng, Văn thư (ông Đinh Thế Anh): trực tiếp tiếp nhận, vào sổ, chuyển xử lý và trả kết quả hồ sơ TTHC, PAKN; niêm yết công khai TTHC và địa chỉ tiếp nhận PAKN; quản lý hộp thư góp ý; lưu trữ hồ sơ theo quy định.

- Viên chức CNTT (bà Phạm Thị Đài Loan): cập nhật TTHC, kênh tiếp nhận PAKN, kết quả xử lý PAKN trên Trang thông tin điện tử; hỗ trợ số hóa hồ sơ, hướng dẫn thực hiện dịch vụ công trực tuyến.

- Kế toán (ông Phan Hoài Nhân): bảo đảm việc thu phí, lệ phí (nếu có) đúng quy định, có chứng từ; phối hợp xử lý PAKN liên quan đến các khoản thu, chi.

6. Tổ trưởng chuyên môn, giáo viên chủ nhiệm

- Phổ biến đến giáo viên, học sinh, cha mẹ học sinh các TTHC và kênh tiếp nhận PAKN; kịp thời tiếp nhận, báo cáo Ban giám hiệu các ý kiến phản ánh từ học sinh, cha mẹ học sinh.

7. Công đoàn, Đoàn Thanh niên, Ban Thanh tra nhân dân

- Phối hợp tuyên truyền, vận động; tham gia giám sát việc thực hiện TTHC và xử lý PAKN tại nhà trường.

V. LỊCH TRIỂN KHAI

TT	Thời gian	Nội dung công việc	Người thực hiện
1	Tháng 10/2026	Ban hành Kế hoạch; rà soát danh mục, quy trình nội bộ; niêm yết công khai TTHC, kênh tiếp nhận PAKN; phổ biến trong hội đồng sư phạm	Hiệu trưởng; Pháp chế; Tổ Văn phòng
2	Tháng 11/2026	Phổ biến đến cha mẹ học sinh, học sinh; cập nhật Trang thông tin điện tử	GVCN; VC CNTT
3	Tháng 12/2026	Báo cáo kết quả kiểm soát TTHC, PAKN Quý IV và năm 2026	Pháp chế; Văn thư
4	Tháng 01/2027	Kiểm tra nội bộ việc niêm yết, sổ theo dõi hồ sơ TTHC, PAKN	Ban kiểm tra nội bộ
5	Tháng 3/2027	Báo cáo Quý I/2027; rà soát, đề xuất đơn giản hóa TTHC (nếu có)	Pháp chế
6	Tháng 5/2027	Sơ kết, đánh giá việc thực hiện; tổ chức lấy ý kiến khảo sát sự hài lòng	PHT Phan Minh Tài; Tổ Văn phòng
7	Tháng 6/2027	Báo cáo 6 tháng đầu năm 2027	Pháp chế; Văn thư
8	Tháng 7-8/2027	Giải quyết TTHC cao điểm (chuyên trường, văn bằng); tổng kết, rút kinh nghiệm năm học	BGH; Tổ Văn phòng
9	Thường xuyên	Tiếp nhận, giải quyết TTHC; tiếp nhận, xử lý PAKN; cập nhật văn bản công bố TTHC mới	Các bộ phận theo phân công

Trên đây là Kế hoạch kiểm soát thủ tục hành chính và tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị năm học 2026 - 2027 của Trường THPT Tân Phước Khánh. Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, các bộ phận, cá nhân kịp thời báo cáo Hiệu trưởng (qua Phó Hiệu trưởng phụ trách Văn phòng) để được hướng dẫn, giải quyết./.

Nơi nhận:

- Sở GDĐT TP.HCM (để báo cáo);
- Ban giám hiệu;
- Tổ trưởng chuyên môn, Tổ Văn phòng;
- Công đoàn, Đoàn TN, Ban TTND;
- Trang thông tin điện tử của trường;
- Lưu: VT.

HIỆU TRƯỞNG



Phạm Trọng Sang

Phụ lục 1
DANH MỤC THỦ TỤC HÀNH CHÍNH THUỘC THẨM QUYỀN GIẢI
QUYẾT HOẶC LIÊN QUAN ĐẾN TRƯỜNG THPT TÂN PHƯỚC KHÁNH
(Kèm theo Kế hoạch số 632/KH-THPTTPK ngày 07/10/2026 của Trường THPT
Tân Phước Khánh)

TT	Tên thủ tục hành chính	Lĩnh vực	Bộ phận tiếp nhận
1	Chuyển trường đối với học sinh trung học phổ thông	Giáo dục trung học	Văn phòng
2	Tiếp nhận học sinh Việt Nam về nước; học sinh người nước ngoài học cấp trung học phổ thông	Giáo dục trung học	Văn phòng
3	Xin học lại tại trường khác đối với học sinh trung học	Giáo dục trung học	Văn phòng
4	Cấp bản sao văn bằng, chứng chỉ từ sổ gốc	Văn bằng, chứng chỉ	Văn phòng
5	Chỉnh sửa nội dung văn bằng, chứng chỉ	Văn bằng, chứng chỉ	Văn phòng
6	Các TTHC khác theo Quyết định công bố của cơ quan có thẩm quyền		

Ghi chú: Danh mục trên mang tính dự kiến; Tổ Văn phòng và viên chức phụ trách pháp chế đối chiếu, cập nhật theo Quyết định công bố danh mục TTHC lĩnh vực giáo dục và đào tạo hiện hành của Chủ tịch UBND Thành phố Hồ Chí Minh trước khi niêm yết.

Phụ lục 2**MẪU SỔ THEO DÕI TIẾP NHẬN, XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ**

(Kèm theo Kế hoạch số 632/KH-THPTTPK ngày 07/10/2026 của Trường THPT Tân Phước Khánh)

TT	Ngày nhận	Họ tên, địa chỉ người PAKN	Hình thức tiếp nhận	Nội dung PAKN	Người/bộ phận xử lý	Ngày trả lời	Ghi chú
1							
2							
3							

Hình thức tiếp nhận: trực tiếp, văn bản, hộp thư góp ý, điện thoại, thư điện tử, Trang thông tin điện tử, Cổng Dịch vụ công, cấp trên chuyển đến.