

Số: 12/KH-MNLH

Ninh Giang, ngày 18 tháng 01 năm 2026

## KẾ HOẠCH

### Tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo của Trường Mầm non Liêm Hải Năm học 2025 - 2026

Căn cứ Luật Tiếp công dân năm 2013; Luật Khiếu nại năm 2011; Luật Tố cáo năm 2018; Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của Chính phủ về việc Quy định chi tiết một số điều của Luật Tiếp công dân;

Căn cứ Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ về việc Quy định quy trình tiếp công dân;

Căn cứ Kế hoạch số 04/KH-SGDĐT ngày 09/01/2026 của Sở Giáo dục và Đào tạo về việc triển khai công tác tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Sở Giáo dục và Đào tạo tỉnh Ninh Bình năm 2026.

Căn cứ Công văn Số 46/UBND-VHXH của UBND xã Ninh Giang về việc triển khai thực hiện công tác tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại tố cáo, kiến nghị, phản ánh năm 2026.

Trường Mầm non Liêm Hải xây dựng kế hoạch tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh năm 2026 như sau:

#### I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

##### 1. Mục đích

- Tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật về khiếu nại, tố cáo đến với đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức và người lao động.

- Tổ chức thực hiện công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo đúng quy định của pháp luật.

- Giữ ổn định kỷ luật, kỷ cương của trường, góp phần giữ vững an ninh, chính trị, trật tự, an toàn xã hội. Giải quyết kịp thời, đúng pháp luật các vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân. Hạn chế thấp nhất tình trạng khiếu nại, tố cáo vượt cấp. Không để tồn đọng đơn khiếu nại, tố cáo kéo dài, gây bức xúc trong dư luận.

##### 2. Yêu cầu

- Kiện toàn tổ chức, bộ máy, quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của bộ phận tiếp công dân nhằm nâng cao hiệu quả tiếp công dân.

- Hướng dẫn công dân thực hiện quyền và nghĩa vụ của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng quy định của pháp luật.

- Tiếp nhận, xử lý kịp thời các thông tin, kiến nghị, phản ánh về những vấn đề có liên quan công tác quản lý nhà nước về GD thuộc thẩm quyền của đơn vị.

- Việc tổ chức tiếp công dân và xử lý khiếu nại, tố cáo phải được thực hiện theo đúng Quy định của Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo và các văn bản quy phạm pháp luật liên quan;

- Nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác tiếp công dân và xử lý khiếu nại, tố cáo; gắn việc tiếp công dân với việc tham mưu giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân đối với đơn vị; giải quyết kịp thời, dứt điểm các vụ việc phản ánh, khiếu nại, tố cáo tại đơn vị theo thẩm quyền;

- Đơn giản hoá thủ tục, khắc phục những tồn tại bất cập trong công tác tiếp dân và xử lý khiếu nại, tố cáo hiện nay. Kiên quyết xử lý đối với những trường hợp lợi dụng dân chủ, có những việc làm vi phạm nội quy, quy chế nơi tiếp công dân và xử lý khiếu nại, tố cáo.

## **II. NỘI DUNG THỰC HIỆN**

- Xây dựng kế hoạch tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo năm 2025 tại đơn vị;

- Tiếp tục tuyên truyền, phổ biến pháp luật về tiếp công dân, khiếu nại, tố cáo đến toàn thể cán bộ, công chức, viên chức và người lao động;

- Thực hiện trách nhiệm tiếp công dân theo quy định tại khoản 3, Điều 4 Luật Tiếp công dân; - Tổ chức tiếp công dân theo quy định của Luật Tiếp công dân và Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ Quy định quy trình tiếp công dân.

- Kiện toàn tổ chức, nâng cao năng lực tiếp công dân của cán bộ, công chức, viên chức được phân công làm nhiệm vụ tiếp công dân tại cơ quan, đơn vị.

- Tiếp nhận, xử lý, giải quyết đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh của công dân theo quy định tại Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ và các văn bản quy phạm pháp luật có liên quan về khiếu nại, tố cáo;

- Trường tổ chức tự kiểm tra trách nhiệm thực hiện pháp luật về tiếp công dân khiếu nại, tố cáo tại trường theo kế hoạch từng năm học.

- Thực hiện chế độ thông tin, báo cáo đúng quy định.

## **III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

### **1. Trách nhiệm của Hiệu trưởng**

- Xây dựng quy chế, nội quy tiếp công dân và niêm yết công khai tại nơi tiếp công dân để người tiếp công dân và công dân đến khiếu nại, tố cáo thực hiện; phân công viên chức có phẩm chất, đạo đức, có năng lực, trình độ chuyên môn nghiệp vụ, am hiểu pháp luật, chính sách của Nhà nước về giáo dục làm công tác tiếp công dân về thủ tục hành chính liên quan đến quyền và nghĩa vụ của người học theo quy định của Điều lệ trường trung học..., tham mưu xử lý phản ánh, khiếu nại, tố cáo; đảm bảo cơ sở vật chất, trang thiết bị, đáp ứng điều kiện cho công tác tiếp công dân và xử lý khiếu nại, tố cáo.

- Tổ chức tiếp công dân và xử lý khiếu nại, tố cáo theo đúng quy định của Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo và các văn bản pháp luật liên quan.

- Tăng cường kiểm tra hoạt động tiếp công dân, trách nhiệm của viên chức làm công tác tiếp công dân trong việc thực hiện công tác tiếp công dân và tham mưu xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để có biện pháp chấn chỉnh những tồn tại, yếu kém; xử lý kịp thời, nghiêm minh những hành vi vi phạm (nếu có).

### **2. Kiện toàn tổ chức, hoạt động tiếp công dân và xử lý khiếu nại, tố cáo**

- Trường Mầm non Liêm Hải tổ chức tiếp công dân tại phòng làm việc của Hiệu trưởng, Phó hiệu trưởng; chủ nhiệm lớp tiếp công dân là phụ huynh lớp chủ nhiệm tại văn phòng nhà trường.

- Việc tiếp dân được thể chế hoá bằng quy chế, nội quy tiếp công dân, đảm bảo công khai, minh bạch, thủ tục đơn giản, thuận tiện, tạo điều kiện thuận lợi nhất cho công dân đến thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của Pháp luật;

- Việc tiếp công dân phải gắn với xử lý, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân và cơ quan Nhà nước có thẩm quyền; thường xuyên phối hợp công tác, tăng cường trao đổi thông tin để hoạt động tiếp công dân và xử lý khiếu nại, tố cáo có hiệu quả;

- Báo cáo định kỳ, đột xuất về tình hình tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo với UBND xã theo quy định.

- Đẩy mạnh công tác tuyên truyền, phổ biến giáo dục pháp luật, nhất là pháp Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo nhằm nâng cao nhận thức, trách nhiệm của bộ phận tiếp công dân và ý thức chấp hành pháp luật của công dân.

### **3. Tăng cường, nâng cao hiệu quả công tác tiếp dân và tham mưu xử lý khiếu nại, tố cáo**

- Viên chức được phân công tiếp dân và tham mưu xử lý kiến nghị phản ánh khiếu nại, tố cáo phải là người có phẩm chất đạo đức tốt, có ý thức trách nhiệm, khách quan, công tâm; có tác phong gần gũi quần chúng, am hiểu tâm lý; có kiến thức quản lý Nhà nước và kiến thức pháp luật;

- Chủ động trong công tác hòa giải, giải quyết công việc có tình, có lý, tránh gây bức xúc trong dư luận và cha mẹ học sinh.

- Triển khai có hiệu quả các giải pháp, chống tham nhũng theo Luật phòng, chống tham nhũng. Tăng cường tuyên truyền pháp luật về phòng chống tham nhũng để nâng cao nhận thức và tạo sự đồng thuận trong đơn vị;

- Tập trung triển khai và thực hiện các giải pháp phòng ngừa tham nhũng, thực hiện nghiêm túc quy tắc ứng xử; tăng cường công khai minh bạch, dân chủ. Đẩy mạnh công tác cải cách hành chính; thực hiện tốt việc kê khai minh bạch tài

sản, thu nhập đúng quy định; tăng cường vai trò giám sát, kiểm tra của Ban thanh tra nhân dân trong việc phòng chống tham nhũng;

- Phát huy vai trò của Công đoàn cơ sở trong công tác tuyên truyền, đấu 4 tranh, phòng, chống tham nhũng.

### **III. BIỆN PHÁP THỰC HIỆN**

- Tổ chức quán triệt, triển khai đến toàn thể cán bộ, giáo viên, nhân viên, người lao động trong đơn vị văn bản của các cấp về tiếp công dân, khiếu nại, tố cáo; thực hiện nghiêm chế độ tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý đơn thư theo đúng thẩm quyền, quy trình quy định

- Triển khai kế hoạch công tác tiếp dân và xử lý khiếu nại, tố cáo trong đơn vị; chỉ đạo và triển khai thực hiện nghiêm các quy định về tiếp công dân và xử lý khiếu nại, tố cáo theo quy định của Pháp luật;

- Niêm yết quy chế, nội quy, quyết định phân công công chức tiếp công dân và xử lý khiếu nại, tố cáo; quy định rõ quyền, nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị liên quan đến khiếu nại, tố cáo và trách nhiệm của Lãnh đạo, của viên chức tiếp công dân và tham mưu xử lý kiến nghị phản ánh, khiếu nại, tố cáo;

- Hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị phản ánh theo quy định của Pháp luật;

- Tiếp nhận các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, thuộc thẩm quyền giải quyết. Tiếp nhận các thông tin, kiến nghị phản ánh, góp ý về những vấn đề liên quan, đến đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước và công tác quản lý Nhà nước trong lĩnh vực giáo dục để chuyển đến cơ quan có thẩm quyền nghiên cứu, tiếp thu, xem xét, giải quyết;

- Mở sổ theo dõi, ghi chép đầy đủ nội dung công dân trình bày; tiếp nhận, phân loại, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

- Tổ chức Hội nghị đối thoại giữa người đứng đầu với viên chức, người lao động, nhân dân trên địa bàn về lĩnh vực giáo dục theo thẩm quyền, chức năng, nhiệm vụ được giao để tiếp thu, nắm bắt, kịp thời tháo gỡ những khó khăn, vướng mắc, xử lý và giải quyết những phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo theo quy định.

### **IV. PHÂN CÔNG THỰC HIỆN**

#### **1. Hiệu trưởng**

- Xác định rõ vai trò, trách nhiệm của người đứng đầu trong việc thực hiện tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; hạn chế phát sinh đơn thư, vụ việc phức tạp, kéo dài ngay từ cơ sở

- Hiệu trưởng thực hiện tiếp công dân theo thời gian quy định tại nội quy tiếp công dân của đơn vị. (Cử thư kí ghi chép nội dung tiếp công dân vào sổ, trừ

trường hợp có yêu cầu khác). Ngoài ra Hiệu trưởng sẽ thực hiện tiếp công dân đột xuất theo quy định của pháp luật hiện hành.

- Khi Hiệu trưởng đi vắng, sẽ ủy quyền tiếp công dân cho Phó Hiệu trưởng.

## **2. Phó Hiệu trưởng**

- Thực hiện tiếp công dân theo thời gian quy định tại nội quy tiếp công dân của đơn vị. (Ghi chép nội dung tiếp công dân vào sổ).

- Tham mưu Hiệu trưởng nhà trường xử lý các trường hợp có liên quan đến lĩnh vực phân công phụ trách, quyền và nghĩa vụ của người học theo quy định.

- Báo cáo Hiệu trưởng những sự việc ngoài khả năng giải quyết.

## **3. Đối với các tổ chức đoàn thể**

Phối hợp với Hiệu trưởng tuyên truyền phổ biến giáo dục pháp luật và kiểm tra đôn đốc công đoàn viên trong đơn vị thực hiện nghiêm các quy định của pháp luật trong công tác tiếp công dân và xử lý khiếu nại, tố cáo.

Trên đây là Kế hoạch tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo năm 2026 của Trường Mầm non Liêm Hải. Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc các cá nhân, bộ phận tiếp công dân của trường phản ánh về Hiệu trưởng để được giải quyết kịp thời./:

### **Nơi nhận:**

- UBND xã;
- Phòng VHXXH
- Lưu: tại trường



Nguyễn Thị Hiến

