

## KẾ HOẠCH

### Thực hiện công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo năm 2025

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 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 số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh; Quyết định số 15/2017/QĐ-UBND ngày 18/7/2017 của Ủy ban nhân dân (UBND) tỉnh ban hành Quy định về công tác tiếp công dân trên địa bàn tỉnh Đắk Nông; Chỉ thị số 11/CT-UBND ngày 08/9/2022 của UBND tỉnh về việc tăng cường và nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân; Công văn số 4002/UBND-NC ngày 17/7/2023 của UBND tỉnh về việc chấn chỉnh công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và quy định của pháp luật

Căn cứ Kế hoạch thực hiện công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh (KN, TC, KN, PA) năm 2025 của Sở Giáo dục và Đào tạo Đắk Nông;

Trường THPT Nguyễn Du xây dựng kế hoạch Thực hiện công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại tố cáo năm 2025 như sau:

#### **I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU**

##### **1. Mục đích:**

- Nhằm nâng cao hiệu lực, hiệu quả công tác tiếp công dân, giải quyết KN, TC, KN, PA theo quy định của pháp luật.
- Thực hiện nghiêm việc tiếp công dân thường xuyên, định kỳ, đột xuất của người đứng đầu theo quy định của Luật Tiếp công dân; gắn việc tiếp công dân với giải quyết KN, TC, KN, PA theo đúng quy định của pháp luật.
- Tăng cường công tác tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật về tiếp công dân, giải quyết KN, TC, KN, PA đến toàn thể đội ngũ cán bộ quản lý, công chức, viên chức, người lao động và người học.
- Giữ ổn định kỷ luật, kỷ cương của ngành GDĐT, góp phần giữ vững an ninh chính trị, trật tự an toàn xã hội. Giải quyết kịp thời, đúng quy định của pháp luật các vụ việc KN, TC, KN, PA 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.

- Tăng cường an ninh trật tự trong thời gian diễn ra Đại hội Đảng các cấp, Đại hội đại biểu toàn quốc lần thứ XIV của Đảng, bầu cử đại biểu Quốc hội khóa XVI và đại biểu Hội đồng nhân dân (HĐND) các cấp nhiệm kỳ 2026-2031, tránh tình trạng công dân tập trung đông người tại trụ sở, đơn vị gây mất ổn định an ninh trật tự.

## **2. Yêu cầu:**

- Bảo đảm nguyên tắc dân chủ, công khai, minh bạch, công bằng và đúng theo quy định của pháp luật.

- Xác định công tác tiếp công dân, giải quyết KN, TC, KN, PA là 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 KN, TC, KN, PA nghiêm túc, thiết thực, hiệu quả, đúng quy định pháp luật; đảm bảo sự phối hợp giữa các tổ chức, cá nhân có liên quan; phải thường xuyên theo dõi, kiểm tra, đánh giá, sơ kết, tổng kết việc tổ chức thực hiện theo quy định.

## **II. NỘI DUNG THỰC HIỆN**

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

- Tiếp tục quán triệt và thực hiện nghiêm túc, đồng bộ các chủ trương, chính sách, pháp luật về tiếp công dân, giải quyết KN, TC, KN, PA, nhất là Chỉ thị số 35-CT/TW ngày 26/5/2014 của Bộ Chính trị về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác tiếp dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo; Chỉ thị số 14/CT-TTg ngày 18/5/2012 của Thủ tướng Chính phủ về chấn chỉnh và nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; Quy định số 11-Qđi/TW ngày 18/02/2019 của Bộ Chính trị về trách nhiệm của người đứng đầu cấp ủy trong việc tiếp dân, đối thoại trực tiếp với dân và xử lý những phản ánh, kiến nghị của dân; Chỉ thị số 14/CT-TTg ngày 18/5/2012 của Thủ tướng Chính phủ về chấn chỉnh và nâng cao hiệu quả công tác tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; Chỉ thị số 21-CT/TU ngày 05/01/2015 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy về thực hiện Chỉ thị số 35-CT/TW; Chỉ thị số 11/CT-UBND ngày 08/9/2022 của UBND tỉnh về việc tăng cường và nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân, giải quyết KN, TC, KN, PA của công dân; Kế hoạch số 517/KH-UBND ngày 31/7/2024 của UBND về việc tổ chức tiếp công dân, giải quyết KN, TC phục vụ Đại hội Đảng các cấp, Đại hội đại biểu toàn quốc lần thứ XIV của Đảng, bầu cử đại biểu Quốc hội khóa XVI và đại biểu HĐND các cấp nhiệm kỳ 2026-2031; Kế hoạch số 898/KH-UBND ngày 31/12/2024 của UBND tỉnh về việc Tổ chức tiếp công dân phục vụ Tết Dương lịch 2025, Tết Nguyên đán Ất Tỵ, Kỳ họp bất thường của Trung ương và Quốc hội khóa XV và các văn bản có liên quan đến công tác tiếp công dân, giải quyết KN, TC, KN, PA.

- Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, truyền thông vào hoạt động tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật (PBGDPL) trên các lĩnh vực để phát sinh khiếu nại, tố cáo; tuyên truyền, PBGDPL, nâng cao ý thức trách nhiệm, trình độ hiểu biết pháp luật nói chung và pháp luật về tiếp công dân, giải quyết KN, TC, KN, PA nói riêng cho cán bộ quản lý, viên chức, người lao động và nhân dân; 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, KN, TC, KN, PA. Tăng cường hiệu quả cải cách hành chính để thực hiện công khai, minh bạch, giảm phiền hà cho cán bộ, công chức, viên chức, người lao động, người học và nhân dân nhằm hạn chế phát sinh KN, TC, KN, PA.

## **2. Kiện toàn đội ngũ, nâng cao chất lượng công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

- Tổ chức rà soát, kiện toàn, bố trí cán bộ, viên chức làm nhiệm vụ tiếp công dân, giải quyết KN, TC, KN, PA có đủ phẩm chất, năng lực, trình độ; chú trọng công tác đào tạo, bồi dưỡng nghiệp vụ; đồng thời, quan tâm đầu tư cơ sở vật chất, trang thiết bị và thực hiện đầy đủ chế độ, chính sách đối với cán bộ, viên chức làm nhiệm vụ này.

- Thực hiện nghiêm chế độ tiếp công dân thường xuyên, định kỳ, đột xuất của người đứng đầu theo quy định của Luật Tiếp công dân; gắn nội dung tiếp công dân với giải quyết KN, TC, KN, PA theo đúng quy định. Phối hợp với Sở Giáo dục kết hợp hình thức thông tin qua đường dây nóng (*điện thoại, email công vụ, ...*) để chủ động nắm tình hình, tổ chức tiếp công dân định kỳ, thường xuyên và tiếp công dân đột xuất theo quy định để giải quyết dứt điểm vụ việc ngay tại cơ sở không để khiếu kiện vượt cấp, tạo điểm nóng.

- Tập trung lãnh đạo, chỉ đạo và tổ chức thực hiện tốt việc tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn thư bảo đảm kịp thời, đúng quy định theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCT ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị phản ánh; tạo điều kiện thuận tiện cho công dân thực hiện các thủ tục về KN, TC, KN, PA.

Kịp thời thụ lý, giải quyết dứt điểm các vụ việc khiếu nại, tố cáo phát sinh thuộc thẩm quyền. Trong quá trình thực hiện phải đảm bảo đúng trình tự, thủ tục, thời hạn theo quy định của Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo, Nghị định số 31/NĐ-CP ngày 10/4/2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Tố cáo, Nghị định số 124/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại và các quy định có liên quan; thực hiện nghiêm việc tổ chức đối thoại với công dân trước khi ban hành quyết định giải quyết khiếu nại theo quy định của Luật Khiếu nại; đồng thời tổ chức thi hành triệt để các quyết định giải quyết khiếu nại, kết

luận giải quyết tố cáo đã có hiệu lực pháp luật, không để tồn đọng, kéo dài nhưng không có lý do chính đáng, gây bức xúc trong dư luận xã hội.

### **3. Tăng cường kiểm tra, xử lý trách nhiệm trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

- Tăng cường kiểm tra việc thi hành nâng cao chất lượng giải quyết công việc, chất lượng phục vụ nhân dân. Xử lý nghiêm các hành vi nhũng nhiễu, gây khó khăn, phiền hà đối với người dân và doanh nghiệp, chú trọng quản lý thực hiện các thủ tục hành chính hướng đến sự hài lòng của người dân, nhằm hạn chế phát sinh khiếu kiện.

- Chú trọng làm tốt công tác hòa giải ở cơ sở gắn với công tác dân vận, tích cực vận động Nhân dân chấp hành tốt chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước, hạn chế việc KN, TC, KN, PA không đúng quy định; đồng thời nghiên cứu, phát huy cách làm mới để nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân, giải quyết KN, TC, KN, PA.

- Tăng cường kiểm tra trách nhiệm việc chấp hành các quy định của pháp luật về tiếp công dân, giải quyết KN, TC, KN, PA; tập trung kiểm tra tại đơn vị nhằm kịp thời chấn chỉnh những hạn chế trong công tác tiếp công dân, giải quyết KN, TC, KN, PA.

### **4. Thực hiện nghiêm chế độ thông tin báo cáo, tổng hợp số liệu công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

Thực hiện nghiêm chế độ thông tin báo cáo, tổng hợp số liệu công tác tiếp công dân, giải quyết KN, TC, KN, PA; nhập, gửi số liệu báo cáo kịp thời trên phần mềm cơ sở dữ liệu theo quy định tại Thông tư số 01/2024/TT-TTCT ngày 20/01/2024 của Thanh tra Chính phủ quy định chế độ báo cáo công tác thanh tra, tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo và phòng, chống tham nhũng, tiêu cực (*Thông tư số 01/2024/TT-TTCT*).

## **III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

- Phân công Trưởng Ban Thanh tra nhân dân của đơn vị giám sát, theo dõi, tham mưu với thủ trưởng đơn vị về kế hoạch thanh tra thường xuyên và đột xuất về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

- Trưởng các bộ phận, các tổ chuyên môn thường xuyên nâng cao nhận thức cho cán bộ giáo viên, nhân viên thuộc tổ do mình phụ trách.

- Tất cả cán bộ giáo viên, nhân viên trong trường có trách nhiệm tham gia giám sát việc thực hiện kế hoạch của các thành viên còn lại, đồng thời góp ý tận tình với người vi phạm (nếu có).

- Thường kỳ, trong các buổi họp hội đồng, cần tổ chức kiểm điểm việc tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

Trên đây là kế hoạch tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo năm 2025 của Trường THPT Nguyễn Du, đề nghị toàn thể cán bộ giáo viên, nhân viên nghiêm túc thực hiện./.

**Nơi nhận:**

- Sở Giáo dục và Đào tạo (để báo cáo);
- Hiệu trưởng (để báo cáo);
- Tổ chuyên môn (để thực hiện);
- Công đoàn, Đoàn thanh niên (để phối hợp);
- Lưu: VT.

**KT. HIỆU TRƯỞNG  
PHÓ HIỆU TRƯỞNG**

**Nguyễn Thị Ái Vi**