

Số: 28/KH-THPT

Định Quán, ngày 25 tháng 8 năm 2026

KẾ HOẠCH

Thực hiện công tác tiếp công dân và xử lý khiếu nại, tố cáo năm học 2026 - 2027

Căn cứ Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13 ngày 25/11/2013 và Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo (Luật số 136/2025/QH15 ngày 10/12/2025);

Căn cứ Nghị định số 154/2026/NĐ-CP ngày 15/5/2026 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tiếp công dân;

Căn cứ Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Tố cáo và Nghị định số 156/2026/NĐ-CP ngày 15/5/2026 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 31/2019/NĐ-CP quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tố cáo;

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 tổ chức thi hành Luật Khiếu nại và Nghị định số 155/2026/NĐ-CP ngày 15/5/2026 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 124/2020/NĐ-CP quy định chi tiết thi hành Luật Khiếu nại;

Căn cứ 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;

Căn cứ Kế hoạch số 2468/KH-SGDĐT ngày 07/07/2026 của Sở Giáo dục và Đào tạo về tiếp công dân của Sở Giáo dục và Đào tạo năm 2026;

Căn cứ vào đặc điểm tình hình thực tế tại nhà trường năm học 2026-2027 trường THPT Định Quán xây dựng Kế hoạch thực hiện công tác tiếp công dân và xử lý khiếu nại, tố cáo năm học 2026-2027, cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Thực hiện tốt công tác tiếp công dân và xử lý khiếu nại, tố cáo nhằm chủ động nắm chắc tình hình khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trong lĩnh vực giáo dục tại đơn vị, góp phần giữ vững kỷ cương, tạo điều kiện cho việc thực hiện tốt nhiệm vụ.

- Giải thích, hướng dẫn, tuyên truyền chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước và các quy định của ngành giáo dục cho công dân.

- Kiện toàn tổ chức, quy định rõ chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn công dân nhằm nâng cao hiệu quả, nâng cao nhận thức, trách nhiệm của Lãnh đạo nhà



trường, viên chức phụ trách công tác tiếp công dân và tham mưu xử lý phản ánh, khiếu nại, tố cáo.

- Kịp thời giải quyết các vướng mắc, bức xúc phát sinh ngay tại cơ sở theo đúng thẩm quyền; nâng cao trách nhiệm của người đứng đầu và viên chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân, phòng ngừa sai phạm, tiêu cực.

2. Yêu cầu

- 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

1. Địa điểm tiếp công dân

- Địa điểm: Phòng Tiếp công dân - Trường THPT Định Quán

- Địa chỉ: Ấp Thuận Tùng, xã Định Quán, thành phố Đồng Nai.

- Văn phòng trường có trách nhiệm niêm yết công khai: Nội quy tiếp công dân, Quy chế tiếp công dân, Lịch tiếp công dân định kỳ của Lãnh đạo nhà trường; trang bị đầy đủ bàn ghế, sổ tiếp công dân, tủ tài liệu, nước uống và các điều kiện cần thiết phục vụ tốt cho người dân đến liên hệ.

2. Thời gian tiếp công dân

- Buổi sáng: Từ 07 giờ 00 phút đến 11 giờ 30 phút.

- Buổi chiều: Từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ 00 phút.

(Thứ Bảy, Chủ nhật và các ngày nghỉ lễ, Tết: Nghỉ theo quy định của Nhà nước)

3. Hình thức tiếp công dân

- Tiếp công dân trực tiếp: Thực hiện thường xuyên và định kỳ tại Phòng Tiếp công dân của trường.

4. Lịch tiếp công dân

4.1 Tiếp công dân định kỳ của Lãnh đạo

Hiệu trưởng tiếp công dân định kỳ vào ngày 10 hàng tháng, trường hợp ngày 10 trùng vào ngày nghỉ, ngày lễ thì thực hiện tiếp công dân vào ngày làm

việc tiếp theo liên kế. Trong trường hợp cần thiết sẽ ủy quyền cho Phó Hiệu trưởng thực hiện tiếp công dân theo quy định.

Các phó hiệu trưởng chủ động trong việc tiếp công dân để giải quyết những vụ việc liên quan trong lĩnh vực phụ trách.

4.2 Lịch tiếp công dân cụ thể

Thứ/ ngày	Lãnh đạo tiếp	Chức vụ
Thứ hai	Trần Xuân Trúc	Hiệu trưởng
Thứ ba	Lê Văn Hoà	Phó Hiệu trưởng
Thứ tư	Lê Thái Bình Nguyên	Phó Hiệu trưởng
Thứ năm	Lê Văn Hoà	Phó Hiệu trưởng
Thứ sáu	Trần Xuân Trúc	Hiệu trưởng
Thứ bảy	Lê Thái Bình Nguyên	Phó Hiệu trưởng

4.3 Tiếp công dân thường xuyên từ thứ hai đến thứ sáu hàng tuần

- Phân công Bộ phận Văn phòng trường làm đầu mối tiếp công dân thường xuyên vào tất cả các ngày làm việc trong tuần (từ thứ Hai đến thứ Sáu).

- Viên chức phụ trách trực tiếp:

+ Bà: Nguyễn Thị Hằng - Chức vụ: Tổ trưởng văn phòng - Nhân viên Văn thư.

+ Bà: Trần Thị Kiều Trang - Chức vụ: Nhân viên giáo vụ

- Nhiệm vụ: Hướng dẫn công dân thực hiện thủ tục, tiếp nhận đơn thư, mở sổ theo dõi, ghi chép đầy đủ nội dung, phân loại và kịp thời báo cáo Hiệu trưởng xem xét, chỉ đạo giải quyết. Cán bộ tiếp dân phải đeo thẻ viên chức, trang phục lịch sự, thực hiện tiếp tại phòng tiếp công dân của trường.

4.4 Tiếp công dân đột xuất

Thực hiện theo quy định khoản 3. Điều 18. Luật Tiếp công dân năm 2013. Hiệu trưởng trực tiếp thực hiện tiếp công dân đột xuất ngoài lịch định kỳ trong các trường hợp:

- Vụ việc có tính chất gay gắt, phức tạp, có nhiều người tham gia, liên quan đến trách nhiệm của nhiều cơ quan, tổ chức, đơn vị hoặc ý kiến của các cơ quan, tổ chức, đơn vị còn khác nhau;

- Vụ việc nếu không chỉ đạo, xem xét kịp thời có thể gây ra hậu quả nghiêm trọng hoặc có thể dẫn đến hủy hoại tài sản của Nhà nước, của tập thể, xâm hại đến tính mạng, tài sản của nhân dân, ảnh hưởng đến an ninh, chính trị, trật tự, an toàn xã hội.

III. BIỆN PHÁP THỰC HIỆN

- 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 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;

IV. PHÂN CÔNG THỰC HIỆN

1. Hiệu trưởng

- Chịu trách nhiệm toàn diện về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị tại đơn vị.

- Trực tiếp tiếp công dân định kỳ và đột xuất theo quy định; ban hành kết luận, quyết định giải quyết khiếu nại, tố cáo đúng thời hạn luật định.

2. Các Phó Hiệu trưởng

- Tiếp công dân theo lịch phân công hàng tuần; chủ động kiểm tra, xác minh, giải quyết các phản ánh, khiếu nại thuộc lĩnh vực phụ trách (chuyên môn, nề nếp, cơ sở vật chất, phong trào...).

- Tham mưu cho Hiệu trưởng phương án giải quyết dứt điểm các ý kiến phản ánh, kiến nghị của học sinh, phụ huynh và giáo viên.

3. Bộ phận Văn phòng nhà trường

- Bố trí, quản lý cơ sở vật chất phòng tiếp công dân; quản lý Sổ tiếp công dân, lập biên bản các buổi làm việc; phân loại đơn thư chuyên BGH xử lý.

- Đôn đốc các bộ phận liên quan chuẩn bị tài liệu, hồ sơ phục vụ các buổi tiếp công dân của Lãnh đạo trường.

- Tổng hợp số liệu, tham mưu báo cáo định kỳ/đột xuất gửi về Sở GDĐT.

4. Tổ trưởng chuyên môn, Giáo viên chủ nhiệm, Đoàn Thanh niên

- Phối hợp chặt chẽ với BGH trong việc nắm bắt tâm tư, nguyện vọng của học sinh, phụ huynh và viên chức; tham gia hòa giải, xử lý các vụ việc phát sinh trong phạm vi phụ trách.

- Cung cấp đầy đủ hồ sơ, tài liệu, minh chứng có liên quan khi được yêu cầu.

- Tham gia công tác hoà giải, tuyên truyền, giáo dục ý thức chấp hành pháp luật, nội quy cho học sinh.

- Tham mưu Lãnh đạo 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.

Trên đây là Kế hoạch thực hiện công tác tiếp công dân và xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh năm học 2026 – 2027 của Trường THPT Định Quán. Yêu cầu toàn thể cán bộ, giáo viên, nhân viên nhà trường nghiêm túc triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- Sở GD&ĐT TP Đồng Nai (B/c);
- Các PHT, TTCM, ĐTN;
- Ban đại diện cha mẹ học sinh;
- Lưu: VT.

HIỆU TRƯỞNG



Trần Xuân Trúc



