

Số: 173 /KH-CLQĐ

Quy Nhơn, ngày 27 tháng 8 năm 2026

KẾ HOẠCH

Triển khai thực hiện công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh năm 2026

Thực hiện Công văn số 2530/TTCP-KHTC ngày 24/7/2026 của Thanh tra Chính phủ về việc thông báo điều chỉnh kế hoạch thanh tra năm 2026 của Thanh tra Chính phủ; Công văn số 1627/TTT-KNTC1 ngày 12/8/2026 của Thanh tra tỉnh về việc báo cáo số liệu phục vụ công tác thanh tra của Thanh tra Chính phủ;

Thực hiện Công văn số 5346/SGDDĐT-VP ngày 24/8/2026 của Sở Giáo dục và Đào tạo Gia Lai về việc triển khai thực hiện công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

Trường THPT chuyên Lê Quý Đôn xây dựng Kế hoạch triển khai thực hiện công tác 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

- Tăng cường trách nhiệm của Lãnh đạo trường, giáo viên, nhân viên trong công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.
- Thực hiện nghiêm túc các quy định của pháp luật về tiếp công dân; kịp thời tiếp nhận, phân loại, xử lý và giải quyết các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền.
- Chủ động nắm bắt tình hình, giải quyết các vấn đề phát sinh ngay từ cơ sở, nhất là những vấn đề liên quan đến cán bộ, giáo viên, nhân viên, học sinh và cha mẹ học sinh.
- Hạn chế phát sinh đơn thư khiếu nại, tố cáo vượt cấp; không để vụ việc kéo dài, phức tạp, phát sinh tập trung đông người hoặc trở thành “điểm nóng”.
- Bảo đảm quyền và lợi ích hợp pháp của công dân; góp phần xây dựng môi trường giáo dục dân chủ, kỷ cương, công khai, minh bạch.

2. Yêu cầu

- Việc tiếp công dân, tiếp nhận và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh phải được thực hiện đúng thẩm quyền, trình tự, thủ tục và thời hạn theo quy định.
- Hiệu trưởng chịu trách nhiệm trực tiếp lãnh đạo, chỉ đạo và tổ chức thực hiện công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại đơn vị.
- Các tổ chuyên môn, tổ văn phòng và các bộ phận có liên quan phối hợp chặt chẽ trong quá trình tiếp nhận, xác minh, xử lý và giải quyết vụ việc.

- Bảo đảm khách quan, công khai, dân chủ, đúng pháp luật; giữ bí mật thông tin của người tố cáo theo quy định.
- Hồ sơ, sổ sách về tiếp công dân, đơn thư và kết quả giải quyết phải được lập, quản lý, lưu trữ đầy đủ, khoa học.

II. NỘI DUNG THỰC HIỆN

1. Tăng cường công tác lãnh đạo, chỉ đạo và tuyên truyền, phổ biến pháp luật

- Quán triệt đến toàn thể cán bộ quản lý, giáo viên, nhân viên các chủ trương của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước và các quy định của tỉnh, của ngành về tiếp công dân, khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.
- Tăng cường tuyên truyền, phổ biến các quy định có liên quan đến quyền và nghĩa vụ của công dân trong việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.
- Lồng ghép nội dung tuyên truyền pháp luật trong các cuộc họp hội đồng sư phạm, sinh hoạt tổ chuyên môn, sinh hoạt lớp và các hoạt động phù hợp của nhà trường.
- Nâng cao ý thức trách nhiệm, thái độ phục vụ của cán bộ, giáo viên, nhân viên trong giao tiếp, tiếp xúc và giải quyết công việc với học sinh, cha mẹ học sinh và công dân.

2. Rà soát, hoàn thiện công tác tiếp công dân

- Rà soát, sửa đổi, bổ sung và ban hành Nội quy tiếp công dân của nhà trường bảo đảm phù hợp với quy định hiện hành.
- Bố trí địa điểm tiếp công dân riêng biệt, thuận lợi; bảo đảm các điều kiện cần thiết phục vụ công tác tiếp công dân.
- Niêm yết công khai tại địa điểm tiếp công dân: Quy chế, Nội quy tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; thông tin về địa điểm, thời gian tiếp công dân thường xuyên; lịch tiếp công dân định kỳ của Hiệu trưởng; thành phần tham dự các buổi tiếp công dân định kỳ.
- Công khai các thông tin về tiếp công dân trên trang thông tin điện tử của nhà trường theo quy định.
- Phân công viên chức phụ trách công tác tiếp công dân thường xuyên; thực hiện ghi chép đầy đủ vào sổ tiếp công dân.

3. Tổ chức tiếp công dân

- Hiệu trưởng trực tiếp tiếp công dân ít nhất 01 ngày trong 01 tháng tại địa điểm tiếp công dân của nhà trường.
- Thực hiện tiếp công dân đột xuất theo quy định khi có vụ việc phức tạp, đông người, kéo dài, có nguy cơ phát sinh điểm nóng hoặc theo yêu cầu, chỉ đạo của cấp có thẩm quyền.
- Khi tiếp công dân, thực hiện tiếp nhận, ghi chép đầy đủ nội dung trình bày; hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng quy định.

- Đối với những vụ việc không thuộc thẩm quyền, hướng dẫn công dân gửi đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết.

- Đối với vụ việc thuộc thẩm quyền, kịp thời phân loại, xử lý và tổ chức giải quyết theo đúng quy định.

4. Tiếp nhận, phân loại và xử lý đơn thư

- Tiếp nhận các đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được gửi trực tiếp, qua đường bưu chính hoặc các hình thức hợp pháp khác.

- Phân loại đơn theo nội dung, thẩm quyền và tính chất vụ việc.

- Mở sổ theo dõi, cập nhật đầy đủ việc tiếp nhận, xử lý đơn.

- Chuyển hoặc hướng dẫn chuyển đơn không thuộc thẩm quyền đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền theo quy định.

- Không để đơn thư tồn đọng, xử lý chậm hoặc không đúng thẩm quyền.

5. Giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

- Giải quyết kịp thời, đúng thẩm quyền, trình tự và quy định pháp luật; bảo đảm khách quan, chính xác, công khai, minh bạch.

- Chủ động xác minh, thu thập thông tin, tài liệu và thông báo kết quả giải quyết theo quy định.

- Phối hợp với các tổ chức, cá nhân liên quan để giải quyết vụ việc ngay từ cơ sở.

- Đối với vụ việc phức tạp, kéo dài, đông người hoặc vượt thẩm quyền, kịp thời báo cáo Sở GDĐT để được hướng dẫn, chỉ đạo, không để phát sinh “điểm nóng”.

6. Rà soát, sắp xếp và lưu trữ hồ sơ

Thực hiện rà soát, sắp xếp đầy đủ hồ sơ công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của nhà trường trong giai đoạn từ ngày 01/7/2025 đến ngày 15/8/2026,

III. PHÂN CÔNG TRÁCH NHIỆM

1. Hiệu trưởng

- Chịu trách nhiệm chung về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của nhà trường.

- Trực tiếp tiếp công dân theo lịch định kỳ và đột xuất theo quy định.

- Chỉ đạo tiếp nhận, phân loại, xử lý và giải quyết các vụ việc thuộc thẩm quyền.

- Chỉ đạo rà soát, hoàn thiện hồ sơ, sổ sách và thực hiện chế độ báo cáo với Sở Giáo dục và Đào tạo.

- Kịp thời báo cáo cấp trên đối với các vụ việc phức tạp, vượt thẩm quyền hoặc có nguy cơ phát sinh điểm nóng.

2. Phó Hiệu trưởng

- Theo lĩnh vực được phân công, phối hợp với Hiệu trưởng trong công tác tiếp công dân và xử lý các vụ việc.

- Cung cấp, xác minh thông tin thuộc lĩnh vực phụ trách khi có yêu cầu.

- Phối hợp giải quyết các kiến nghị, phản ánh của học sinh, cha mẹ học sinh và cán bộ, giáo viên, nhân viên.

3. Tổ Văn phòng và viên chức được phân công

- Thực hiện tiếp công dân thường xuyên theo phân công.

- Tiếp nhận, ghi chép, phân loại và tham mưu xử lý đơn thư.

- Quản lý sổ tiếp công dân và hồ sơ liên quan.

- Theo dõi tiến độ giải quyết vụ việc; tham mưu thực hiện chế độ báo cáo.

- Sắp xếp, lưu trữ hồ sơ bảo đảm đầy đủ, khoa học và bảo mật.

4. Các tổ chuyên môn và bộ phận liên quan

- Phối hợp cung cấp thông tin, tài liệu khi có yêu cầu.

- Chủ động giải quyết các vấn đề phát sinh thuộc phạm vi trách nhiệm, không để tồn đọng kéo dài.

- Phối hợp với lãnh đạo nhà trường trong việc giải quyết kiến nghị, phản ánh của cán bộ, giáo viên, nhân viên, học sinh và cha mẹ học sinh.

5. Giáo viên chủ nhiệm

- Chủ động nắm bắt tình hình học sinh, phối hợp với cha mẹ học sinh để giải quyết các vấn đề phát sinh ngay từ lớp.

- Kịp thời báo cáo Lãnh đạo trường những vụ việc có dấu hiệu phức tạp hoặc vượt quá khả năng giải quyết.

- Phối hợp tuyên truyền, hướng dẫn học sinh và cha mẹ học sinh thực hiện quyền kiến nghị, phản ánh đúng quy định.

IV. CHẾ ĐỘ KIỂM TRA, BÁO CÁO

- Thực hiện chế độ thống kê, tổng hợp số liệu đầy đủ, chính xác theo yêu cầu của Sở Giáo dục và Đào tạo và cơ quan có thẩm quyền.

- Báo cáo đột xuất ngay khi phát sinh vụ việc phức tạp, đông người, kéo dài, có nguy cơ trở thành điểm nóng hoặc theo yêu cầu của cấp trên.

- Định kỳ rà soát kết quả thực hiện, đánh giá những mặt làm được, những tồn tại, hạn chế và đề ra biện pháp khắc phục.

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

- Hiệu trưởng chịu trách nhiệm tổ chức triển khai Kế hoạch đến toàn thể cán bộ, giáo viên, nhân viên và các bộ phận liên quan trong nhà trường.

- Các Phó Hiệu trưởng, tổ trưởng chuyên môn, tổ Văn phòng, giáo viên chủ nhiệm và các cá nhân được phân công có trách nhiệm nghiêm túc thực hiện các nhiệm vụ được giao.

- Trong quá trình thực hiện, nếu phát sinh khó khăn, vướng mắc hoặc vụ việc vượt thẩm quyền, các bộ phận, cá nhân kịp thời báo cáo Hiệu trưởng để xem xét, giải quyết.

Trên đây là Kế hoạch triển khai thực hiện công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh năm 2026 của Trường THPT chuyên Lê Quý Đôn. Nhà trường yêu cầu các bộ phận, cá nhân có liên quan nghiêm túc triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- Sở GDĐT (*báo cáo*);
- Lãnh đạo trường;
- Các tổ CM, VP;
- ĐTN, GVCN;
- Lưu: VT.

HIỆU TRƯỞNG

Huỳnh Lê Minh