

UBND PHƯỜNG GIẢNG VÕ
TRƯỜNG TH KIM ĐỒNG

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

Số: 11/KH-THKĐ

Hà Nội, ngày 8 tháng 9 năm 2025

KẾ HOẠCH

Thực hiện công tác tiếp công dân giải quyết phản ánh, kiến nghị năm học 2025 - 2026

Căn cứ luật Tiếp công dân năm 2013 (Số 53/2013/QH13), đặc biệt Điều 14 quy định trách nhiệm tiếp công dân của người đứng đầu cơ quan, đơn vị.

Căn cứ Nghị định 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành Luật Tiếp công dân.

Căn cứ Quyết định số 08/2016/QĐ-UBND ngày 25/3/2016 của UBND thành phố Hà Nội về việc tiếp công dân trên địa bàn thành phố.

Căn cứ Chỉ thị số 11/2017/CT-UBND ngày 20/5/2017 của UBND thành phố Hà Nội về tăng cường công tác tiếp công dân trong các cơ quan hành chính.

Căn cứ Thông tư số 05/2019/TT-BGDĐT ngày 12/4/2019 của Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành Quy tắc ứng xử trong cơ sở giáo dục.

Căn cứ Thông tư số 11/2020/TT-BGDĐT ngày 19/5/2020 của Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành Quy chế thực hiện dân chủ trong hoạt động của cơ sở giáo dục công lập.

Căn cứ Công văn số 3311/SGDĐT-CTHSSV ngày 25/8/2025 của Sở GD&ĐT Hà Nội về việc tăng cường bảo đảm an ninh, an toàn trường học và thực hiện văn hóa học đường năm học 2025–2026.

Căn cứ vào quyết định 47/QĐ-THKĐ ngày 8 tháng 9 của trường Tiểu học Kim Đồng về việc thành lập Ban tiếp công dân năm học 2025 – 2026.

Căn cứ vào tình hình thực tế của nhà trường, trường Tiểu học Kim Đồng xây dựng kế hoạch thực hiện công tác tiếp công dân giải quyết phản ánh, kiến nghị năm học 2025 - 2026 như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Nhằm tổ chức tốt công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo, đồng thời tạo sự chuyển biến tích cực trong nhận thức và hành động của cán bộ, đảng viên, công chức và viên chức về mối quan hệ mật thiết giữa cơ sở giáo dục với công chức, viên chức, người lao động, nhân dân và học sinh, trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo để ngăn ngừa, hạn chế phát sinh khiếu nại, tố cáo tại cơ sở, góp phần giữ vững ổn định chính trị, trật tự an toàn xã hội, tạo môi trường thuận lợi, đáp ứng yêu cầu phát triển sự nghiệp giáo dục, đào tạo.

- Hướng dẫn công dân, cán bộ, giáo viên, công nhân viên thực hiện quyền

khieu nại, tố cáo và nghĩa vụ của người khiếu nại, tố cáo theo đúng quy định của pháp luật

- Tiếp nhận các thông tin, kiến nghị, phản ánh, góp về những vấn đề có liên quan đến chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, công tác quản lý điều hành của phường Ba Đình.

- Tiếp nhận các khiếu nại, tố cáo kiến nghị thuộc thẩm quyền giải quyết của Thủ trưởng đơn vị xem xét, giải quyết hoặc trả lời công dân theo đúng quy định của pháp luật.

2. Yêu cầu

- Thực hiện đúng các quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo; đóng góp tích cực và có hiệu quả vào việc hạn chế và ngăn ngừa phát sinh khiếu nại, tố cáo.

- Kiện toàn đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức làm công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại tố cáo có phẩm chất đạo đức tốt, có kiến thức pháp luật, có khả năng hướng dẫn, giải thích, thuyết phục để công dân hiểu và chấp hành đúng pháp luật.

- Quá trình tổ chức thực hiện phải sơ kết rút kinh nghiệm kịp thời những mặt làm được, chưa làm được và đề ra nhiệm vụ, kế hoạch giải quyết khiếu nại, tố cáo cho thời gian tiếp theo

- Tổ chức tiếp công dân chu đáo, đảm bảo các thủ tục cần thiết, tạo thuận lợi cho công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Quan tâm việc giải quyết khiếu kiện ngay từ cơ sở; hạn chế tình trạng khiếu kiện vượt cấp, không để phát sinh khiếu kiện đông người, kéo dài, phức tạp

- Hiệu trưởng thực hiện tiếp công dân định kỳ 01 lần/tháng và đột xuất khi cần thiết.

- Công khai lịch, địa điểm, số điện thoại đường dây nóng, email tiếp nhận thông tin tại bảng tin, phòng bảo vệ và website nhà trường.

- Mọi đơn thư, phản ánh được tiếp nhận – xử lý – phản hồi đúng quy trình, đúng thẩm quyền và trong thời hạn quy định.

II. NỘI DUNG TRỌNG TÂM

1. Thành lập Ban Tiếp công dân của nhà trường

- Hiệu trưởng Nguyễn Thị Vân Anh – Trưởng ban

- Phó Hiệu trưởng Nguyễn Thị Hồng Việt – Phó ban

- Phó Hiệu trưởng Vũ Thị Hương Giang – Phó ban

- Bà Bùi Bích Phượng – Trưởng ban Thanh tra nhân dân - Ủy viên

- Bà Bùi Hoa Lê – Tổng phụ trách Đội: Ủy viên

- Bà Trần Lệ Thủy – Văn phòng: Ủy viên

2. Lịch tiếp công dân

- Thời gian: Sáng thứ Năm cuối cùng của mỗi tháng, từ 08h00 đến 11h00.
- Địa điểm: Phòng khách – Trường Tiểu học Kim Đồng.
- Người tiếp công dân: Hiệu trưởng Nguyễn Thị Vân Anh.
- Tiếp công dân đột xuất: Khi có vụ việc phức tạp, phản ánh khẩn cấp hoặc theo yêu cầu của cấp trên.

3. Thiết lập đường dây nóng và kênh phản ánh

- Số điện thoại đường dây nóng: **0981 761983** (Bà Bùi Hoa Lê phụ trách)
- Thời gian trực đường dây nóng: Trong giờ hành chính từ thứ Hai đến thứ Sáu (8h00 – 17h00).
- Email tiếp nhận đơn thư: c1kimdong-bd@hanoiedu.vn
- Hòm thư góp ý được gắn cạnh phòng bảo vệ.

4. Quy trình tiếp công dân và xử lý đơn thư

Nhà trường quy định quy trình tiếp công dân và xử lý đơn thư như sau:

4.1. Tiếp nhận: Cán bộ được phân công tiếp công dân, tiếp nhận đơn thư, ý kiến, phản ánh hoặc kiến nghị của công dân.

4.2. Ghi sổ: Ghi đầy đủ nội dung tiếp công dân hoặc đơn thư vào sổ theo dõi.

4.3. Phân loại: Xem xét, phân loại nội dung để xác định thẩm quyền giải quyết.

4.4. Giải quyết hoặc chuyển cơ quan có thẩm quyền: Thực hiện xử lý nếu thuộc thẩm quyền; nếu không, chuyển đơn đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

4.5. Thông báo kết quả: Thông tin kết quả giải quyết cho công dân bằng hình thức phù hợp, đảm bảo đúng thời hạn và quy định

5. Phối hợp xử lý vụ việc vượt cấp

- Phối hợp với UBND phường Giảng Võ, Công an phường, Ban đại diện cha mẹ học sinh để vận động, tuyên truyền, thuyết phục công dân trở lại cơ sở giải quyết.
- Báo cáo kịp thời cấp trên những vụ việc vượt thẩm quyền để chỉ đạo xử lý, tránh khiếu kiện kéo dài.

6. Công tác tuyên truyền, tập huấn

- Phổ biến Luật Tiếp công dân, Quy chế dân chủ trường học, Quy tắc ứng xử trong cơ sở giáo dục tới toàn thể CB-GV-NV.
- Hướng dẫn phụ huynh, học sinh sử dụng các kênh chính thức để phản ánh, tránh lan truyền thông tin chưa được kiểm chứng.

7. Công tác kiểm tra, giám sát

- Ban Tiếp công dân định kỳ kiểm tra việc ghi chép sổ sách, lưu hồ sơ, kết quả xử lý.
- Báo cáo kết quả cho UBND phường Giảng Võ theo thời gian quy định.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

- Hiệu trưởng Nguyễn Thị Vân Anh – Trưởng ban: Tiếp công dân và chỉ đạo các hoạt động chung.

- Phó Hiệu trưởng Nguyễn Thị Hồng Việt – Phó ban: Phụ trách cơ sở vật chất, hồ sơ tiếp công dân, phối hợp chuẩn bị các điều kiện đảm bảo cho công tác tiếp công dân.

- Phó Hiệu trưởng Vũ Thị Hương Giang – Phó ban: Phụ trách công tác chuyên môn, công tác đội, nắm bắt và tổng hợp các phản ánh, kiến nghị của giáo viên và phụ huynh học sinh.

- Bà Bùi Bích Phượng – Trưởng ban Thanh tra nhân dân: Phụ trách giám sát hoạt động tiếp công dân, tham mưu giải quyết đơn thư, kiến nghị; tổng hợp, báo cáo kết quả giám sát và đề xuất biện pháp khắc phục, đảm bảo công tác tiếp công dân đúng quy định, khách quan, minh bạch.

- Bà Bùi Hoa Lê – Tổng phụ trách Đội: Phụ trách trực đường dây nóng, tiếp nhận và chuyển thông tin kịp thời đến Ban Tiếp công dân.

- **Bà Trần Lệ Thủy – Văn phòng:** Phụ trách tiếp nhận các thông tin từ email và hòm thư phản ánh của trường đồng thời chuyển thông tin kịp thời đến Ban Tiếp công dân.

Nơi nhận:

- Các tổ chuyên môn
- Lưu VP

HIÊU TRƯỞNG



Nguyễn Thị Vân Anh