

Số: 378 /KH-ĐTC

Tân Phú, ngày 17 tháng 10 năm 2023

KẾ HOẠCH

Thực hiện công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo Năm học 2023 – 2024

I. MỤC ĐÍCH YÊU CẦU:

1. Mục đích

- Tiếp tục phổ biến, quán triệt, triển khai thực hiện Luật khiếu nại, Luật tố cáo, Luật tiếp công dân; 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 công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo (Chỉ thị số 35-CT/TW) và các văn bản có liên quan đến toàn thể cán bộ, giáo viên, nhân viên và học sinh trong toàn trường nhằm tạo chuyển biến mạnh mẽ về công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo.

- Tăng cường trách nhiệm của người đứng đầu nhằm tạo sự thống nhất về nhận thức và hành động, triển khai và thực hiện có hiệu quả công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo trong trường học.

2. Yêu cầu

- Xác định rõ nhiệm vụ, giải pháp và trách nhiệm của Thủ trưởng đơn vị trong công việc triển khai và thực hiện có hiệu quả Chỉ thị số 35-CT/TW, Luật tiếp công dân, Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của Chính phủ Thủ trưởng đơn vị chủ động xây dựng kế hoạch phổ biến, quán triệt, triển khai công việc thực hiện Chỉ thị số 35-CT/TW của Bộ chính trị, Luật tiếp công dân, Nghị định số 64/2014/NĐ-CP của Chính phủ; Luật khiếu nại; Nghị định 124/2020/NĐ-CP; Luật tố cáo; Nghị định số 76/2021/NĐ-CP của Chính phủ; Thông tư số 40/2013/TT-BGDĐT ngày 18/12/2013 của Bộ giáo dục và Đào tạo quy định về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo; Thông tư số 25/2019/TT-BGDĐT ngày 30/12/2019 của Bộ giáo dục và Đào tạo về việc sửa đổi bổ sung một số điều của Thông tư số 40/2013/TT-BGDĐT ngày 18/12/2013 của Bộ giáo dục và Đào tạo quy định về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo.

- Thực hiện nghiêm túc, toàn diện, đồng bộ các chủ trương, giải pháp để nâng cao trách nhiệm, hiệu quả công tác tiếp công dân, giải quyết kịp thời các việc khiếu nại, tố cáo, bảo vệ quyền và lợi ích chính đáng của công dân, quyền và lợi ích của nhà nước.

II. NỘI DUNG:

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

- Lãnh đạo nhà trường phối hợp với Công đoàn chủ trì tổ chức quán triệt, triển khai thực hiện 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 công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo, luật tiếp công dân, Luật khiếu nại, Luật tố cáo và các văn bản có liên quan trong toàn thể cán bộ - giáo viên – công nhân viên của trường.

- Tăng cường tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật, nâng cao ý thức trách nhiệm, trình độ hiểu biết pháp luật nói chung và pháp luật về tiếp công dân, khiếu nại, tố cáo nói riêng cho cán bộ, công chức, viên chức và phụ huynh học sinh, học sinh; 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, thuyết phục mọi người tôn trọng và chấp hành nghiêm chỉnh quy định của pháp luật về tiếp công dân, khiếu nại, tố cáo.

- Tăng cường hiệu quả cải cách hành chính để thực hiện công khai, minh bạch, giảm nhiều phiền hà cho cán bộ, viên chức, nhân dân, học sinh, nhằm hạn chế phát sinh khiếu nại, tố cáo.

2. Kiện toàn đội ngũ, nâng cao chất lượng trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo

- Căn cứ vào Luật tiếp công dân năm 2013, Nghị định số 64/2014/NĐ-CP của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật tiếp công dân (Nghị định số 64); Thông tư 04/2021/TT-TTCT ngày 01/10/2021 của Thanh tra chính phủ về quy trình tiếp công dân, nhà trường xây dựng, ban hành, quy định về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo (KNTC), Nội quy tiếp công dân, lịch tiếp công dân thường xuyên, định kỳ; kiện toàn tổ tiếp công dân. Lập sổ tiếp công dân thường xuyên, định kỳ và ghi chép đầy đủ thông tin tại các buổi tiếp công dân; lập sổ theo dõi tiếp nhận đơn để theo dõi chặt chẽ kết quả xử lý, giải quyết các vụ khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân.

- Bố trí cán bộ có đạo đức, năng lực chuyên môn tốt, làm công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo. Tăng cường đầu tư trang thiết bị, cơ sở vật chất, điều kiện làm việc, thực hiện chính sách chế độ đãi ngộ đặc thù đối với cán bộ làm nhiệm vụ tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo.

- Thực hiện tốt công tác tiếp công dân tại đơn vị; lắng nghe ý kiến, nguyện vọng của người dân; chủ động đối thoại, vận động, thuyết phục công dân để giải quyết, tháo gỡ kịp thời, hiệu quả các khiếu kiện, bức xúc của nhân dân.

3. Tổ chức, nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân, xử lý, giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo

- Tổ chức thực hiện việc tiếp công dân theo quy định và bố trí nơi tiếp công dân đảm bảo các điều kiện cần thiết, bố trí cán bộ làm công tác tiếp công dân có đủ năng lực, phẩm chất, có khả năng hướng dẫn, giải thích thuyết phục công dân hiểu và chấp hành đúng pháp luật để đảm bảo thực hiện tốt nhiệm vụ được giao; trực tiếp theo dõi, chỉ đạo công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo thuộc phạm vi quản lý của mình; thực hiện nghiêm túc việc tiếp công dân định kỳ theo quy định của Luật Tiếp công dân và Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của Chính phủ; nâng cao trách nhiệm trong tiếp công dân, tăng cường tổ chức đối thoại trực tiếp với công dân và đổi mới phương pháp tiếp công dân.

- Ban thanh tra nhân dân và cán bộ văn phòng tiếp trực tiếp công dân của nhà trường và chủ động thực hiện nghiêm túc việc tiếp công dân, tham mưu, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân đảm bảo chính xác, kịp thời đúng quy định.

4. Tăng cường công tác kiểm tra, xử lý trách nhiệm trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại tố cáo

- Lãnh đạo nhà trường chủ động phối hợp với Chủ tịch công đoàn, Thanh tra nhân dân và bộ phận có liên quan khi đơn vị có phát sinh khiếu nại, tố cáo kiến nghị, phản ánh, thỉnh cầu, cứu xét ... nhằm kịp thời chấn chỉnh những hạn chế trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo. Tổ chức rút kinh nghiệm để thực hiện tốt hơn các quy định của pháp luật về tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo trong nhà trường.

5. Thực hiện chế độ thông tin, báo cáo công tác tiếp công dân, xử lý và giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo

- Thực hiện chế độ thông tin, báo cáo công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo theo quy định tại Thông tư số 03/2013/TT-TTCTP ngày 10/6/2013 của Thanh tra Chính phủ quy định chế độ báo cáo công tác thanh tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo và phòng, chống tham nhũng và công tác phòng, chống tham nhũng, khiếu nại, tố cáo

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Đối với Hiệu trưởng nhà trường:

- Xây dựng kế hoạch công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; kiện toàn tổ tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, phân công trách nhiệm cụ thể cho từng thành viên trong tổ do Hiệu trưởng làm tổ trưởng.

- Sắp xếp, bố trí địa điểm tiếp công dân; công khai lịch tiếp công dân, nội quy tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân; có sổ theo dõi tiếp công dân và thực hiện đúng quy trình tiếp công dân theo hướng dẫn tại Thông tư 07/2011/TT-TCTP ngày 28/7/2011 của Thanh tra Chính phủ.

- Tổ chức lắng nghe, đối thoại với cán bộ, giáo viên, nhân viên, phụ huynh học sinh (1 lần/ học kỳ).

2. Đối với Công đoàn

- Chủ động phối hợp với nhà trường trong việc triển khai và phổ biến kế hoạch này đến toàn thể cán bộ, giáo viên, nhân viên học sinh.

3. Đối với tổ chuyên môn, tổ văn phòng

- Nghiên cứu và nghiêm túc thực hiện kế hoạch, tham gia trực tiếp tiếp công dân theo sự phân công của lãnh đạo nhà trường, phản ánh kịp thời với lãnh đạo nhà trường những vướng mắc, ý kiến, khiếu nại của cán bộ, giáo viên, nhân viên, học sinh và của người dân để có biện pháp giải quyết kịp thời, thấu đáo.

Trên đây là kế hoạch thực hiện công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo năm học 2023 – 2024 của trường THCS Đặng Trần Côn. Kế hoạch được triển khai đến toàn thể cán bộ, giáo viên, nhân viên, học sinh và phụ huynh, yêu cầu toàn bộ cán bộ, giáo viên, nhân viên trong nhà trường thực hiện nghiêm túc.

Nơi nhận:

- Phó Hiệu trưởng
- Chủ tịch công đoàn
- Tổ trưởng các tổ CM, VP;
- Lưu: VT.



Nguyễn Văn Hùng

Tân Phú, ngày 17 tháng 10 năm 2023

QUY TRÌNH THỰC HIỆN TIẾP CÔNG DÂN

Căn cứ Kế hoạch số 378/KH-ĐTC ngày 17 tháng 10 năm 2023 của trường THCS Đặng Trần Côn về việc Thực hiện công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo năm học 2023 – 2024.

Trường THCS Đặng Trần Côn xây dựng Quy trình thực hiện tiếp công dân cụ thể như sau:

1. Bước 1: Đón tiếp, xác định nhân thân của công dân

- Khi tiếp người khiếu nại, người tiếp công dân yêu cầu công dân nêu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy giới thiệu, giấy uỷ quyền (nếu có, giấy uỷ quyền phải có xác nhận của chính quyền địa phương nơi cư trú).

- Việc xác định tính hợp pháp của người đại diện, người được uỷ quyền, luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý, thực hiện theo hướng dẫn tại Điều 6 Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ về quy định quy trình tiếp công dân.

- Khi tiếp người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh, người tiếp công dân yêu cầu công dân nêu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân.

2. Bước 2: Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

Khi công dân đến trình bày trực tiếp và không có đơn thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc ghi chép đầy đủ, trung thực, chính xác nội dung trình bày của công dân; nội dung nào chưa rõ thì đề nghị công dân trình bày thêm, sau đó đọc lại cho công dân nghe và đề nghị công dân ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản.

Trường hợp công dân đến trình bày và có đơn với nội dung cụ thể, rõ ràng, có thể xác định được rõ tính chất vụ việc và cơ quan có thẩm quyền giải quyết thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân đến cơ quan có thẩm quyền để được xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật.

Trường hợp nhiều người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung thì người tiếp công dân hướng dẫn họ cử một người đại diện để trình bày; ghi lại nội dung trình bày và đề nghị người đại diện ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản.

Trường hợp công dân trình bày nhiều nội dung, vừa có nội dung khiếu nại, vừa có nội dung tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

Người tiếp công dân tiếp nhận các thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do công dân cung cấp (nếu có) và phải viết, giao giấy biên nhận các tài liệu đã tiếp nhận cho công dân.

Việc tiếp nhận, ghi chép nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và việc hướng dẫn công dân viết đơn phải được ghi vào Sổ tiếp công dân,

3. Bước 3: Phân loại, xử lý nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được căn cứ vào bản ghi nội dung trình bày hoặc đơn của công dân

Trường hợp khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị mình và đủ điều kiện thụ lý thì người tiếp công dân tiếp nhận thông tin, tài liệu, chứng cứ kèm theo, đồng thời báo cáo với người đứng đầu đơn vị thụ lý giải quyết theo quy định của pháp luật.

Việc thụ lý giải quyết khiếu nại, tố cáo được thực hiện theo Mẫu số 01 ban hành kèm theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ Quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh.

+ Trường hợp kiến nghị, phản ánh về những nội dung thuộc trách nhiệm quản lý của đơn vị mình thì người tiếp công dân tiếp nhận thông tin, tài liệu, đồng thời báo cáo với người đứng đầu đơn vị giải quyết, trả lời theo quy định của pháp luật.

+ Trường hợp khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị mình thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết đơn gửi đến cơ quan, tổ chức, có thẩm quyền để giải quyết.

Trường hợp khiếu nại, tố cáo đã được giải quyết đúng chính sách, pháp luật thì người tiếp công dân giải thích, hướng dẫn để người đến khiếu nại, tố cáo chấp hành nghiêm chỉnh quyết định giải quyết khiếu nại, quyết định xử lý hành vi vi phạm bị tố cáo và yêu cầu công dân chấm dứt việc khiếu nại, tố cáo ..


HIỆU TRƯỞNG
TRƯỜNG
TRUNG HỌC CƠ SỞ
ĐẶNG TRẦN CỒN
CH. MINH
UY BAN NHÂN DÂN QUẬN TH. H.

Nguyễn Văn Hùng

Tân Phú, ngày tháng 10 năm 2023

QUY ĐỊNH
TIẾP CHA MẸ CỦA HỌC SINH ĐANG HỌC

I. Tiếp theo thư mời

- GVCN thừa lệnh Hiệu trưởng mời CMHS, GVCN sẽ đón tiếp và giải quyết.

Hiệu trưởng và các Phó Hiệu trưởng mời sẽ tiếp và giải quyết theo người ký thư mời.

II. Tiếp theo mức độ quan trọng của sự việc

- Nếu thuộc phạm vi học tập, nề nếp học sinh trong lớp học thì GVCN tiếp và giải quyết.

- Nếu sự việc có liên quan đến giáo viên, học sinh lớp khác ảnh hưởng đến phạm vi cấp trường; vụ việc có liên quan ngoài xã hội, đến pháp luật thì Phó Hiệu trưởng quản lý học sinh và Hiệu trưởng tiếp và giải quyết.

- Nếu CMHS đến để giải quyết các thủ tục hành chính thì tùy theo nội dung yêu cầu; Cán bộ Văn thư, Đoàn trường, Cán bộ Tư vấn tuyển sinh, Cán bộ Y tế, cán bộ phụ trách Bảo hiểm sẽ tiếp và giải quyết.

III. Khi Cha mẹ học sinh tự đến liên hệ với nhà trường

Tại Văn phòng, nhân viên hành chính tiếp nhận thông tin và theo mức độ quan trọng nêu trên để giới thiệu CMHS gặp GVCN, các bộ phận hay Hiệu trưởng hoặc Phó Hiệu trưởng tiếp và giải quyết.

IV. Thời gian tiếp

Theo ngày và giờ hành chính trong tuần.

V. Nơi tiếp

Tại Văn phòng, Phòng tiếp công dân.

Tại Phòng làm việc của Hiệu trưởng hoặc các Phó Hiệu trưởng.


HIỆU TRƯỞNG
TRƯỜNG
TRUNG HỌC CƠ SỞ
ĐẶNG TRẦN CÔN
NGUYỄN VĂN HÙNG

LỊCH TIẾP CÔNG DÂN QUÝ 4 NĂM 2023

Ngày tiếp công dân	Người tiếp công dân	Địa điểm tiếp công dân	Thời gian tiếp công dân	
Thứ hai	Buổi sáng	Hiệu trưởng, giám thị, giáo viên chủ nhiệm, giáo viên tư vấn	Phòng Hiệu trưởng, phòng tiếp dân, phòng giám thị, phòng tư vấn	Từ 07h00 đến 10h00
	Buổi chiều	Hiệu trưởng, giám thị, giáo viên chủ nhiệm, giáo viên tư vấn	Phòng Hiệu trưởng, phòng tiếp dân, phòng giám thị, phòng tư vấn	Từ 13h30 đến 16h30
Thứ ba	Buổi sáng	Phó Hiệu trưởng, giám thị, giáo viên chủ nhiệm, giáo viên tư vấn	Phòng phó Hiệu trưởng, phòng tiếp dân, phòng giám thị, phòng tư vấn	Từ 07h00 đến 10h00
	Buổi chiều	Phó Hiệu trưởng, giám thị, giáo viên chủ nhiệm, giáo viên tư vấn	Phòng phó Hiệu trưởng, phòng tiếp dân, phòng giám thị, phòng tư vấn	Từ 13h30 đến 16h30
Thứ tư	Buổi sáng	Phó Hiệu trưởng, giám thị, giáo viên chủ nhiệm, giáo viên tư vấn	Phòng phó Hiệu trưởng, phòng tiếp dân, phòng giám thị, phòng tư vấn	Từ 07h00 đến 10h00
	Buổi chiều	Phó Hiệu trưởng, giám thị, giáo viên chủ nhiệm, giáo viên tư vấn	Phòng phó Hiệu trưởng, phòng tiếp dân, phòng giám thị, phòng tư vấn	Từ 13h30 đến 16h30

Thứ năm	Buổi sáng	Phó Hiệu trưởng, giám thị, giáo viên chủ nhiệm, giáo viên tư vấn	Phòng phó Hiệu trưởng, phòng tiếp dân, phòng giám thị, phòng tư vấn	Từ 07h00 đến 10h00
	Buổi chiều	Phó Hiệu trưởng, giám thị, giáo viên chủ nhiệm, giáo viên tư vấn	Phòng phó Hiệu trưởng, phòng tiếp dân, phòng giám thị, phòng tư vấn	Từ 13h30 đến 16h30
Thứ sáu	Buổi sáng	Hiệu trưởng, giám thị, giáo viên chủ nhiệm, giáo viên tư vấn	Phòng Hiệu trưởng, phòng tiếp dân, phòng giám thị, phòng tư vấn	Từ 07h00 đến 10h00
	Buổi chiều	Hiệu trưởng, giám thị, giáo viên chủ nhiệm, giáo viên tư vấn	Phòng Hiệu trưởng, phòng tiếp dân, phòng giám thị, phòng tư vấn	Từ 13h30 đến 16h30

Tân Phú ngày tháng 10 năm 2023

HIỆU TRƯỞNG



Nguyễn Văn Hùng