SỞ GIÁO DỤCVÀ ĐÀO TẠO PHÚ YÊN
TRƯỜNG THPT NGUYỄN DU

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

Số:367 /KH-ND

Sông Hinh, ngày 20 tháng 12 năm 2023

KẾ HOẠCH
Thực hiện công tác tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo tại trường THPT Nguyễn Du năm 2024

Căn cứ Luật tiếp công dân ngày 25/11/2013; căn cứ Nghị định số 64/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật tiếp công dân;

Căn cứ hướng dẫn số 200/HD-SGDĐT, ngày 17/02/2022 của Sở Giáo dục và Đào tạo về việc thực hiện công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo tại các cơ sở giáo dục;

Theo đề nghị của Ban Thanh tra nhân dân nhà trường về việc thực hiện công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo tại các cơ sở giáo dục

Trường THPT Nguyễn Du xây dựng kế hoạch thực hiện công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo tại đơn vị năm 2024 như sau:

I. Mục đích, yêu cầu

1. Mục đích

- Tăng cường sự lãnh đạo, giám sát nhằm nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý đơn thư và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Thu thập thông tin, ý kiến của công dân về những vấn đề liên quan thuộc phạm vi trách nhiệm, thẩm quyền quản lý nhà nước về lĩnh vực giáo dục đào tạo (GDĐT) thuộc đơn vị quản lý. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân về lĩnh vực thuộc thẩm quyền giải quyết để xem xét, giải quyết và trả lời cho công dân biết theo đúng trình tự, thủ tục của pháp luật về tiếp công dân, khiếu nại, tố cáo;

- Tuyên truyền, phổ biến Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo, các văn bản hướng dẫn thi hành và các văn bản khác có liên quan đến toàn thể cán bộ, đảng viên, công chức, viên chức, người lao động, nhân dân và học sinh thuộc đơn vị nhằm tạo sự chuyển biến mạnh mẽ trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; tăng cường trách nhiệm của người đứng đầu nhằm tạo sự thống nhất về tư tưởng, nâng cao nhận thức và triển khai thực hiện tốt công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trong phạm vi thuộc đơn vị quản lý.

2. Yêu cầu

- Xác định công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh là một 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 khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh phải đảm bảo nghiêm túc, thiết thực, hiệu quả, đúng quy định pháp luật; đảm bảo sự phối hợp giữa các đơn vị và các tổ chức, cá nhân liên quan; phải thường xuyên theo dõi, kiểm tra, đánh giá, sơ kết, tổng kết việc tổ chức thực hiện theo quy định.

II. NHIỆM VỤ

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

- Tiếp tục triển khai thực hiện đồng bộ các chủ trương, chính sách, pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, 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-QĐ/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; Luật khiếu nại, Luật Tố cáo, Luật Tiếp công dân và văn bản liên quan công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo trong toàn đơn vị;

- Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, truyền thông vào hoạt động tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật trên các lĩnh vực dễ phát sinh khiếu nại, tố cáo; 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 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, khiếu nại, tố cáo. Tăng cường hiệu quả cải cách hành chính để thực hiện công khai, minh bạch, giảm phiền hà cho cán bộ, viên chức, người lao động, nhân dân, học sinh nhằm hạn chế phát sinh khiếu nại, tố cáo.

2. Rà soát, giải quyết dứt điểm các vụ việc khiếu nại, tố cáo tồn đọng, phức tạp, kéo dài

- Thường xuyên theo dõi, nắm chắc tình hình và tập trung chỉ đạo, phối hợp các cơ quan liên quan giải quyết kịp thời ngay từ cơ sở và từ khi mới phát sinh, hạn chế thấp nhất tình trạng khiếu kiện vượt cấp, gây phức tạp tình hình; trong đó phải chú trọng đến công tác đối thoại, vận động, giải thích, thuyết phục người dân trong công tác giải quyết khiếu nại, đặc biệt là các vụ khiếu kiện đông người, phức tạp. Khi phát sinh khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền nhà trường thì trách nhiệm Hiệu trưởng phải nghiêm túc thực hiện công tác kiểm tra, công tác đối thoại và trực tiếp giải quyết dứt điểm các vụ việc.

- Chủ động rà soát các vụ việc khiếu nại, tố cáo nhất là các vụ việc đông người, phức tạp; không để phát sinh điểm nóng.

- Thực hiện công khai các quyết định giải quyết khiếu nại đã đã được nhà trường giải quyết theo quy định pháp luật.

- Quá trình tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo phải tập trung chỉ đạo để xử lý, giải quyết dứt điểm, đúng quy định của pháp luật, không để tồn đọng, kéo dài, hình thành vụ việc khiếu nại, tố cáo phức tạp. Trong quá trình giải quyết cần tranh thủ ý kiến tư vấn của các cơ quan chuyên môn có liên quan để đảm bảo việc giải quyết đúng quy định của pháp luật;

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

- Chú trọng công tác sắp xếp, bố trí, bồi dưỡng nghiệp vụ, cán bộ quản lý, viên chức có đủ phẩm chất, năng lực, trình độ làm nhiệm vụ tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, có kiến thức về tâm lý xã hội và am hiểu pháp luật, biết cách ứng xử, giao tiếp với công dân. Thực hiện việc tiếp công dân phải bảo đảm các nguyên tắc như: tôn trọng quyền khiếu nại, tố cáo của công dân; khách quan, công khai, dân chủ, thận trọng; đồng thời biết phân tích, tổng hợp, nhận định sự việc chính xác, xử lý các tình huống linh hoạt nhằm giúp cho lãnh đạo tiếp công dân hiệu quả; 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 làm công tác này;

- Thực hiện nghiêm chế độ tiếp công dân theo quy định; thực hiện tốt công tác tiếp nhận, xử lý đơn thư và 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.

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

Chú trọng làm tốt công tác hòa giải tại đơn vị gắn với công tác dân vận, tích cực vận động quần chúng Nhân dân chấp hành tốt chủ trương của Đảng, chính

sách, pháp luật của Nhà nước, hạn chế việc khiếu nại, tố cáo 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 khiếu nại, tố cáo.

III. QUY TRÌNH TIẾP DÂN, GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỐ CÁO

Hoạt động tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo cần tuân thủ theo quy định của pháp luật và phải bám sát các văn bản Quy phạm pháp luật sau đây:

1. Tiếp công dân

- Luật Tiếp công dân năm 2013;

- 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;

- Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ về Quy trình tiếp công dân;

- Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ về Quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh.

* Một số lưu ý trong hoạt động tiếp công dân:

- Các đơn vị phải bố trí nơi tiếp công dân đảm bảo yếu tố giữ bí mật thông tin người tố cáo; phải có Nội quy tiếp công dân (nội quy tiếp công dân phải ghi rõ trách nhiệm của người tiếp công dân, quyền và nghĩa vụ của công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh…), lịch tiếp công dân phải ghi cụ thể về thời gian, chức vụ người tiếp công dân và phân công, bố trí cán bộ, giáo viên, nhân viên và các tổ chức, cá nhân có liên quan tiếp dân thường xuyên trong các ngày làm việc và định kỳ để hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân tại đơn vị, không để phát sinh điểm nóng, giải quyết triệt để các vụ việc tồn đọng, kéo dài;

- Hoạt động tiếp công dân phải được lập sổ và ghi chép đầy đủ thông tin để quản lý và theo dõi;

- Các vụ việc không thuộc thẩm quyền, các đơn vị phải hướng dẫn cụ thể, rõ ràng để công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo đến đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết. Quá trình tổ chức thực hiện tiếp công dân sử dụng các mẫu văn bản trong hoạt động tiếp công dân được ban hành kèm theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCP

2. Giải quyết khiếu nại

- Luật Khiếu nại năm 2011;

- Nghị định số 75/2012/NĐ-CP ngày 03/10/2012 của Chính phủ Quy định chi tiết một số điều của Luật Khiếu nại;

- Văn bản hợp nhất số 01/VBHN-TTCP ngày 09/10/2017 của Thanh tra Chính phủ (Văn bản hợp nhất Thông tư số 07/2013/TT-TTCP ngày 31/10/2013 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình giải quyết khiếu nại hành chính và Thông tư số 02/2016/TT-TTCP ngày 20/10/2016 của Thanh tra Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 07/2013/TT-TTCP). 5

3. Giải quyết tố cáo

- Luật Tố cáo năm 2018;

- 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.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Ban Giám hiệu

- Nêu cao tính tiên phong, gương mẫu để lãnh đạo, chỉ đạo công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo tại đơn vị; phải chịu trách nhiệm khi để xảy ra sai sót trong quá trình tiếp công dân và giải quyết đơn thư.

- Tăng cường công tác kiểm tra, giám sát thường xuyên để kịp thời ngăn ngừa, chấn chỉnh và xử lý nghiêm khắc những hành vi vi phạm trong hoạt động tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo tại đơn vị;

- Chỉ đạo các bộ phận liên quan định kỳ, tiến hành sơ kết, tổng kết và lưu trữ hồ sơ công tác tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đầy đủ, khoa học theo từng vụ việc, đúng quy định của pháp luật;

2. Ban thanh tra nhân dân

Theo dõi, giám sát trách nhiệm của lãnh đạo, viên chức được phân công trong việc chấp hành các quy định của pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; tập trung giám sát khi có phát sinh khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, thỉnh cầu nhằm kịp thời chấn chỉnh những hạn chế trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo. Qua thanh tra, giám sát tham mưu đề xuất lãnh đạo kịp thời biểu dương khen thưởng cá nhân thực hiện tốt và xử lý đối với cá nhân vi phạm các quy định của pháp luật về tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

3. Các tổ chức trong nhà trường

- Làm tốt công tác tuyên truyền đến giáo viên, nhân viên và học sinh, phụ huynh học sinh với mục tiêu nâng cao chất lượng tiếp công dân và giải quyết đơn thư, khiếu nại, tố cáo;

- Định kỳ, tiến hành sơ kết, tổng kết và lưu trữ hồ sơ công tác tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đầy đủ, khoa học theo từng vụ việc, đúng quy định của pháp luật;

Trên đây là Kế hoạch triển khai công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo tại Trường THPT Nguyễn Du năm 2024. Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc cần báo cáo về Nhà trường (qua Văn phòng; ĐT: 02573.858.143) để được hướng dẫn./.

Nơi nhận:
- Đảng ủy, BGH (để chỉ đạo);
- Công đoàn, Đoàn trường (để thực hiện);
- TTCM, (để thực hiện);
- www.nguyendu.phuyen.edu.vn;
- Lưu: VT, HS tiếp CD.

PHÓ HIỆU TRƯỞNG PHỤ TRÁCH

SỞ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO TỈNH PHÚ YÊN
TRƯỜNG TRUNG HỌC PHỔ THÔNG NGUYỄN DU

Đặng Đình Bảy