

UBND PHƯỜNG HỒNG QUANG  
TRƯỜNG MẦM NON HỒNG QUANG

**KẾ HOẠCH**

**Triển khai công tác tiếp công dân, xử lý đơn,  
giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh  
của Trường Mầm non Hồng Quang năm 2026**

*Hồng Quang, tháng 09 năm 2025*

UBND PHƯỜNG HỒNG QUANG  
TRƯỜNG MẦM NON HỒNG QUANG

**KẾ HOẠCH**

**Triển khai công tác tiếp công dân, xử lý đơn,  
giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh  
của Trường Mầm non Hồng Quang năm 2026**

*Hồng Quang, tháng 09 năm 2025*

Số: 27A/KH-MNHQ

Hồng Quang, ngày 21 tháng 01 năm 2026

## **KẾ HOẠCH**

### **Triển khai công tác tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Trường Mầm non Hồng Quang năm 2026**

Căn cứ Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13 ngày 25/11/2013; Luật Khiếu nại số 02/2011/QH13 ngày 11/11/2011; Luật Tố cáo số 25/2018/QH14 ngày 12/6/2018 của Quốc hội nước CHXHCN Việt Nam;

Căn cứ 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; Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại; 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;

Căn cứ Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân; Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh;

Căn cứ tình hình thực tế và chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, cơ cấu trong nhà trường, Trường Mầm non Hồng Quang xây dựng Kế hoạch triển khai công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh năm 2026 với nội dung sau:

#### **I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU**

##### **1. Mục đích:**

- Nhằm tiếp tục nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác tiếp công dân; kịp thời tiếp nhận, xem xét, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân về những vấn đề liên quan đến chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước và công tác quản lý Nhà nước trong lĩnh vực thuộc phạm vi, thẩm quyền quản lý của Trường Mầm non Hồng Quang.

- Hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định của pháp luật, hạn chế không để xảy ra các vụ việc khiếu nại, tố cáo đông người, phức tạp, vượt cấp, phát sinh điểm nóng trong lĩnh vực quản lý của nhà trường, góp phần tuyên truyền, phổ biến pháp luật, bảo đảm an ninh, trật tự tại địa phương và đơn vị.

##### **2. Yêu cầu**

- Xác định công tác tiếp công dân, tiếp nhận, xem xét, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh là nhiệm vụ chính trị quan trọng, thường xuyên, tập trung lãnh đạo, chỉ đạo, tổ chức thực hiện nghiêm túc, kịp thời, hiệu quả đúng theo quy định của pháp luật.

- Tăng cường sự lãnh đạo, chỉ đạo, giám sát, nâng cao trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan, phòng, đơn vị nhằm tạo sự thống nhất về nhận thức và hành động. Triển khai thực hiện công tác tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh phải đảm bảo nghiêm túc, thiết thực, hiệu quả; công khai, minh bạch, chính xác, kịp thời theo đúng thẩm quyền và trình tự thực hiện theo đúng quy định của pháp luật; đảm bảo sự phối hợp giữa các ban, ngành, đoàn thể trong và ngoài nhà trường, các tổ chức, cá nhân có liên quan; phải thường xuyên theo dõi, đôn đốc, kiểm tra, đánh giá việc tổ chức thực hiện theo quy định.

## II. NỘI DUNG KIỂM TRA

1. Tiếp tục tuyên truyền, phổ biến, quán triệt và triển khai thực hiện đồng bộ các chủ trương, chính sách của Đảng, các quy định của pháp luật, các văn bản chỉ đạo, hướng dẫn của Trung ương, Tỉnh ủy, UBND tỉnh; UBND xã; Sở GD&ĐT; Nội quy, Quy chế tiếp công dân của Trường Mầm non Hồng Quang (*ban hành kèm theo Quyết định số 151A/QĐ-MNHQ ngày 10/9/2025*) về công tác tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến toàn thể cán bộ, công chức, viên chức, người lao động trong đơn vị, nhất là đội ngũ cán bộ, giáo viên, nhân viên (CBGVNV) trực tiếp tham mưu, thực hiện công tác tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý, giải quyết đơn thư.

2. Nâng cao vai trò, trách nhiệm của người đứng đầu đơn vị trong việc thực hiện công tác tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; tiếp thu, nắm bắt, kịp thời tháo gỡ những khó khăn, vướng mắc, xử lý và giải quyết những phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo theo quy định.

3. Tăng cường công tác kiểm tra, giám sát về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; chấp hành nghiêm các quyết định, kết luận giải quyết khiếu nại, tố cáo đã có hiệu lực pháp luật và những vụ việc các cơ quan chức năng cấp trên có ý kiến chỉ đạo

4. Nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan trong tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo, nhất là trong kiểm tra, rà soát, phối hợp xử lý, giải quyết vụ việc khiếu nại, tố cáo đồng người, phức tạp, kéo dài, những nội dung khiếu nại, tố cáo của công dân có liên quan đến nhân sự đại biểu Quốc hội và đại biểu Hội đồng nhân dân các cấp nhiệm kỳ 2026-2031 (nếu có); nâng cao năng lực hoạt động quản lý Nhà nước, đảm bảo đơn thư được

giải quyết ngay từ cơ sở; không để xảy ra các vụ việc khiếu nại, tố cáo đông người, phát sinh điểm nóng gây phức tạp về an ninh, trật tự trong cơ quan, đơn vị.

5. Chú trọng nâng cao chất lượng công tác tham mưu, tinh thần trách nhiệm của cán bộ, công chức, viên chức trong thực thi công vụ, nhiệm vụ; đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin; thực hiện nghiêm túc chế độ thông tin, báo cáo theo quy định.

### **III. ĐỊA ĐIỂM VÀ THỜI GIAN TIẾP CÔNG DÂN**

#### **1. Địa điểm tiếp công dân:**

- Điểm chính: Tại Văn phòng - Khu Trung tâm.

Địa chỉ: TDP Tân Trại, phường Hồng Quang, tỉnh Ninh Bình.

Số điện thoại: 0916048247

Email: [mnhongquang01@gmail.com](mailto:mnhongquang01@gmail.com)

#### **2. Lịch Tiếp công dân**

a) Tiếp công dân định kỳ

- Hiệu trưởng thực hiện tiếp công dân định kỳ vào ngày Thứ Tư hằng tuần.

b) Tiếp công dân thường xuyên:

- Phó Hiệu trưởng, phụ trách Văn thư thực hiện tiếp công dân thường xuyên vào các ngày làm việc trong tuần từ thứ Ba đến thứ Sáu hằng tuần.

- Trưởng các khu trong nhà trường có trách nhiệm phối hợp cùng tổ Văn phòng tiếp nhận đơn, thư, ý kiến phản ánh của công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về những vấn đề liên quan đến các lĩnh vực công tác của khu mình từ thứ Hai đến thứ Sáu.

c) Tiếp công dân đột xuất:

Hiệu trưởng chủ trì tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp cần thiết theo quy định tại Khoản 3 Điều 18 Luật Tiếp công dân.

d) Thời gian tiếp công dân: tiếp công dân trong giờ hành chính.

đ) Lịch Tiếp công dân được đăng tải trên Trang thông tin điện tử của nhà trường (<https://mnhongquang.ninhbinh.edu.vn/>) và niêm yết tại Văn phòng.

### **IV. KINH PHÍ THỰC HIỆN**

- Kinh phí thực hiện công tác tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức thuộc cấp nào do ngân sách nhà nước cấp đó bảo đảm và được tổng hợp vào dự toán ngân sách hàng năm của đơn vị. Việc lập dự toán, sử dụng và quyết toán kinh phí của các cơ quan, tổ chức thực hiện theo quy định hiện hành trong việc lập dự toán, quản lý, sử dụng và quyết toán kinh phí thực hiện công tác công tác tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

- Bộ phận Kế toán tham mưu, bố trí nguồn kinh phí để phục vụ công tác công tác tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của nhà trường theo quy định.

## **V. CHẾ ĐỘ BÁO CÁO**

### **1. Báo cáo định kỳ:**

- Thực hiện chế độ báo cáo theo quy định:

+ Hàng quý (trước ngày 10 của tháng cuối quý);

+ Báo cáo 6 tháng (trước ngày 10 tháng 6 thuộc năm báo cáo);

+ Báo cáo 9 tháng (trước ngày 10 tháng 9 thuộc năm báo cáo);

+ Báo cáo năm (trước ngày 10 tháng 12 của năm báo cáo).

- Các đồng chí (đ/c) Trưởng khu gửi về đ/c phụ trách Văn thư để tổng hợp.

### **2. Báo cáo đột xuất:**

Thực hiện ngay khi có vụ việc đông người, phức tạp hoặc theo yêu cầu của cấp trên có thẩm quyền.

## **VI. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

### **1. Tổ Văn phòng:**

- Thực hiện công khai các thông tin về địa điểm tiếp công dân; Lịch Tiếp công dân; Nội quy, Quy chế Tiếp công dân, kết quả tiếp công dân, kết quả xử lý đơn (niêm yết trên Bảng tin, phòng Tiếp công dân; đăng tải trên Trang thông tin điện tử của trường); bố trí phòng Tiếp công dân, đảm bảo cơ sở vật chất và các điều kiện cần thiết phục vụ công tác tiếp công dân theo quy định.

- Tham mưu với Hiệu trưởng trong công tác tiếp công dân, tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của các tổ chức, cá nhân gửi đến nhà trường. Duy trì thực hiện tốt công tác trực, tiếp công dân đảm bảo theo Nội quy, Quy chế tiếp công dân của Trường và quy định hiện hành của pháp luật; trong trường hợp phát sinh vụ việc phức tạp phải báo cáo ngay với Hiệu Trưởng để kịp thời chỉ đạo xử lý.

- Phối hợp với các đồng chí Trưởng khu giải quyết kịp thời các đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đảm bảo thời gian, trình tự và quy định hiện hành; thực hiện chế độ thông tin, báo cáo với cấp có thẩm quyền theo quy định.

- Theo dõi, đôn đốc, tổng hợp tình hình và tham mưu xây dựng báo cáo định kỳ, đột xuất gửi Phòng VHXH, UBND xã và Sở GD&ĐT khi có yêu cầu.

- Phối hợp với bộ phận Kế toán tham mưu về kinh phí đảm bảo cho công tác tiếp công dân, tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định.

- Thực hiện kiểm tra công tác thực hiện các quy định của pháp luật về công tác tiếp công dân, xử lý, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

### **2. Các Trưởng khu:**

- Tổ chức triển khai, quán triệt đến cán bộ, giáo viên, nhân viên trong phạm vi quản lý. Theo chức năng, nhiệm vụ, chủ động theo dõi, nắm tình hình từ khi mới phát sinh vụ việc;

- Có trách nhiệm cử viên chức tham gia tiếp công dân khi có nội dung liên quan; kịp thời tham mưu, giải quyết có hiệu quả các đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh khi được giao;

- Chủ động đề xuất, tham mưu thực hiện các giải pháp nhằm hạn chế việc phát sinh khiếu nại, tố cáo trong phạm vi, lĩnh vực thuộc phòng quản lý.

### **3. Ban giám hiệu:**

Chủ động xây dựng Kế hoạch tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý, giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh năm 2026 phù hợp với thực tiễn của đơn vị.

Trên đây là Kế hoạch triển khai công tác tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh năm 2026 của Trường Mầm non Hồng Quang. Trong quá trình triển khai thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, đề nghị các bộ phận/ đoàn thể/tổ khối/các Trường khu và toàn thể CBGVNV phản ánh về Ban giám hiệu nhà trường (qua đ/c Văn thư) để phối hợp giải quyết./.

#### **Nơi nhận:**

- Ban giám hiệu;
- Tổ Văn phòng;
- CB, GV, NV;
- Công TTĐT trường MN Hồng Quang;
- Lưu VT.



**Phan Thị Minh Thu**