

UBND XÃ TUẦN GIÁO
TRƯỜNG MẦM NON TUẦN GIÁO

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

Số: .../KH-MNTG

Tuần Giáo, ngày 28 tháng 9 năm 2026

KẾ HOẠCH

Tiếp công dân năm học 2026–2027

Căn cứ Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13 và Luật số 136/2025/QH15 sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo;

Căn cứ Nghị định số 154/2026/NĐ-CP ngày 15/5/2026 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tiếp công dân;

Căn cứ Thông tư số 04/2021/TT-TTCT ngày 01/10/2021 quy định quy trình tiếp công dân và Thông tư số 05/2021/TT-TTCT ngày 01/10/2021 quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh;

Căn cứ chức năng, nhiệm vụ và tình hình thực tế của Trường Mầm non Tuần Giáo, nhà trường xây dựng kế hoạch tiếp công dân năm học 2026–2027 như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Bảo đảm quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân; kịp thời tiếp nhận và giải quyết hoặc chuyển đúng thẩm quyền các vấn đề liên quan đến hoạt động của nhà trường.

2. Tăng cường trách nhiệm của Hiệu trưởng, công khai, minh bạch và phối hợp với cha mẹ trẻ; bảo vệ quyền, lợi ích hợp pháp và sự an toàn của trẻ em.

3. Tiếp công dân đúng lịch, lịch sự, khách quan, không gây phiền hà; ghi chép đầy đủ, bảo mật thông tin theo quy định; không để phản ánh tổn động hoặc tự ý công khai danh tính người tố cáo.

II. NỘI DUNG, ĐỐI TƯỢNG VÀ ĐỊA ĐIỂM

1. Đối tượng: công dân, cha mẹ/người giám hộ trẻ, viên chức, người lao động và cá nhân có yêu cầu khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh liên quan đến trách nhiệm của nhà trường.

2. Nội dung: tuyển sinh, chăm sóc, nuôi dưỡng, giáo dục, an toàn trẻ em; chế độ chính sách, khoản thu và công khai tài chính; đạo đức nhà giáo, thái độ phục vụ; cơ sở vật chất, vệ sinh, an toàn thực phẩm; các vấn đề khác thuộc phạm vi quản lý của trường.

3. Địa điểm: phòng tiếp công dân hoặc phòng làm việc được bố trí phù hợp tại trụ sở chính Trường Mầm non Tuần Giáo. Niêm yết địa điểm, nội quy, lịch tiếp và thông

tin liên hệ; các điểm trường hướng dẫn công dân đến địa điểm tiếp chính thức hoặc tiếp nhận thông tin để chuyển kịp thời.

III. THỜI GIAN VÀ HÌNH THỨC TIẾP CÔNG DÂN

1. Tiếp định kỳ: Hiệu trưởng trực tiếp tiếp công dân vào thứ Ba đầu tiên của mỗi tháng, trọn một ngày làm việc; buổi sáng 07 giờ 30–11 giờ 30, buổi chiều 13 giờ 30–17 giờ 00. Nếu trùng ngày nghỉ, lễ hoặc có nhiệm vụ công tác bắt buộc, bố trí ngày làm việc khác trong cùng tháng và thông báo công khai trước khi thay đổi.

2. Tiếp thường xuyên: viên chức được Hiệu trưởng phân công trực tiếp tiếp nhận công dân trong các ngày làm việc, theo giờ hành chính; ghi nhận và báo cáo Hiệu trưởng để xử lý đúng thẩm quyền.

3. Tiếp đột xuất: Hiệu trưởng trực tiếp tiếp khi vụ việc phức tạp, đông người, cấp bách hoặc có nguy cơ ảnh hưởng nghiêm trọng đến an toàn, quyền lợi của trẻ và các trường hợp theo quy định pháp luật; không chờ đến lịch định kỳ.

IV. LỊCH DỰ KIẾN TIẾP ĐỊNH KỲ

Tháng	Ngày thứ Hai đầu tiên	Người tiếp
11/2026	02/11/2026	Hiệu trưởng
12/2026	07/12/2026	Hiệu trưởng
01/2027	04/01/2027	Hiệu trưởng
02/2027	01/02/2027	Hiệu trưởng
03/2027	01/03/2027	Hiệu trưởng
04/2027	05/04/2027	Hiệu trưởng
05/2027	03/05/2027	Hiệu trưởng
06/2027	07/06/2027	Hiệu trưởng
07/2027	05/07/2027	Hiệu trưởng
08/2027	02/08/2027	Hiệu trưởng

V. QUY TRÌNH TIẾP NHẬN, XỬ LÝ

Bước 1. Đón tiếp, xác định thông tin cần thiết của công dân, hướng dẫn trình bày nội dung và xuất trình giấy tờ theo quy định; giải thích quyền, nghĩa vụ và nội quy tiếp công dân.

Bước 2. Lắng nghe, ghi vào Sổ tiếp công dân; nhận đơn, tài liệu và lập giấy biên nhận khi có giao nộp tài liệu; đọc lại nội dung ghi chép để người trình bày xác nhận khi cần.

Bước 3. Phân loại khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; xác định thẩm quyền, điều kiện xử lý. Vụ việc thuộc thẩm quyền được giao xử lý; vụ việc không thuộc thẩm quyền được hướng dẫn hoặc chuyển đến cơ quan có thẩm quyền theo quy định.

Bước 4. Hiệu trưởng chỉ đạo xác minh, giải quyết; thông báo kết luận buổi tiếp và giao rõ người thực hiện, mốc thời gian phù hợp với thời hạn luật định. Các phản ánh về nguy cơ mất an toàn của trẻ phải được xem xét, áp dụng ngay biện pháp bảo vệ cần thiết.

Bước 5. Theo dõi tiến độ, thông báo hoặc trả lời kết quả theo quy định; lưu hồ sơ và tổng hợp số liệu. Không ấn định một thời hạn giải quyết chung cho mọi loại đơn vì từng thủ tục có thời hạn pháp luật riêng.

VI. PHÂN CÔNG TRÁCH NHIỆM

1. Hiệu trưởng: chịu trách nhiệm chung; trực tiếp tiếp công dân định kỳ, đột xuất; ban hành nội quy, phân công viên chức, chỉ đạo xử lý và kiểm tra kết quả.

2. Phó Hiệu trưởng: phối hợp chuẩn bị nội dung, hồ sơ thuộc lĩnh vực được phân công; tham mưu xử lý và đôn đốc thực hiện kết luận của Hiệu trưởng; không mặc nhiên thay thế nghĩa vụ tiếp định kỳ của Hiệu trưởng.

3. Viên chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân: thường trực tiếp nhận trong ngày làm việc; ghi sổ, phân loại, chuyển hồ sơ, bảo mật và báo cáo kịp thời. Hiệu trưởng ban hành phân công cụ thể bằng văn bản.

4. Kế toán, tổ trưởng chuyên môn, giáo viên, nhân viên và người phụ trách các điểm trường: cung cấp hồ sơ, phối hợp xác minh và thực hiện nội dung chỉ đạo thuộc phạm vi trách nhiệm.

VII. CÔNG KHAI, KIỂM TRA VÀ BÁO CÁO

1. Niêm yết lịch tiếp, nội quy, quy trình và địa điểm tại trường chính; thông báo đến các điểm trường, cha mẹ trẻ và đăng trên trang thông tin điện tử của trường nếu có. Cập nhật lịch thay đổi kịp thời.

2. Chuẩn bị Sổ tiếp công dân theo mẫu quy định, sổ theo dõi xử lý đơn, giấy biên nhận tài liệu, hồ sơ vụ việc và nơi lưu trữ bảo mật; rà soát kết quả hằng tháng.

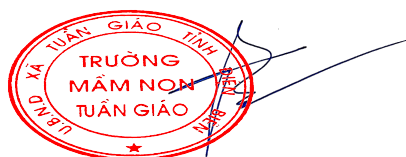
3. Tổng hợp, báo cáo định kỳ hoặc đột xuất theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền; kiểm tra việc thực hiện, khắc phục tồn tại và điều chỉnh kế hoạch khi cần thiết.

Kế hoạch này được triển khai đến toàn thể viên chức, người lao động và công khai để công dân biết, thực hiện.

Nơi nhận:

- Cơ quan quản lý trực tiếp (báo cáo);
- Ban giám hiệu, các tổ, điểm trường;
- Lưu: VT.

HIỆU TRƯỞNG



Lường Thị Xoan