

Số: /KH-UBND

Cam Lộ, ngày tháng năm 2026

## **KẾ HOẠCH**

### **Tổ chức tiếp công dân và giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân năm 2026**

Thực hiện 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; Nghị định số 141/2025/NĐ-CP ngày 12/6/2025 của Chính phủ quy định về phân định thẩm quyền của chính quyền địa phương 02 cấp trong lĩnh vực quản lý nhà nước của Thanh tra Chính phủ;

Thực hiện các quy định của Thanh tra Chính phủ: Thông tư số 04/2021/TT-TTCTP ngày 01/10/2021 quy định quy trình tiếp công dân; Thông tư số 05/2021/TT-TTCTP ngày 01/10/2021 quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh; Thông tư số 02/2025/TT-TTCTP ngày 25/6/2025 hướng dẫn thực hiện một số quy định thuộc lĩnh vực quản lý nhà nước của Thanh tra Chính phủ liên quan đến chính quyền địa phương 02 cấp;

Để thực hiện nghiêm túc các quy định của pháp luật về tiếp công dân, giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân trên địa bàn. UBND xã Cam Lộ xây dựng Kế hoạch tổ chức tiếp công dân và giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân năm 2026, cụ thể như sau:

## **I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU**

### **1. Mục đích**

- Tiếp tục quán triệt, tuyên truyền, phổ biến chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước về tiếp công dân, giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân; thực hiện nghiêm túc, có hiệu quả Chỉ thị số 35-CT/TW ngày 26/5/2014 của Bộ Chính trị, Luật Khiếu nại năm 2011, Luật Tố cáo năm 2018, Luật Tiếp công dân năm 2013 và các văn bản hướng dẫn thi hành nhằm nâng cao nhận thức, trách nhiệm của cấp ủy, chính quyền, của cán bộ, công chức, viên chức trong công tác tiếp công dân và tiếp nhận xử lý đơn thư, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân. Đồng thời thường xuyên kiểm tra, kiểm soát, phòng ngừa, ngăn chặn có hiệu quả tình trạng công dân khiếu nại, tố cáo đông người, vượt cấp; góp phần ổn định tình hình an ninh chính trị, trật tự an toàn xã hội; thực hiện thắng lợi các nhiệm vụ phát triển kinh tế - xã hội trên địa bàn xã năm 2026.

- Kịp thời giải quyết những vướng mắc trong công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân; giải quyết dứt điểm các vụ việc thuộc thẩm quyền của Chủ tịch UBND xã; đồng thời chỉ đạo thực hiện nghiêm túc công tác tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trên địa bàn xã.

## **2. Yêu cầu**

- Phải xem công tác tiếp công dân, tiếp nhận xử lý đơn thư, giải quyết khiếu nại, tố cáo là nhiệm vụ quan trọng hàng đầu; việc tiếp công dân phải đảm bảo thực hiện kịp thời theo đúng trình tự, thủ tục, thời gian và địa điểm theo quy định của pháp luật. Thực hiện nghiêm túc việc tiếp công dân định kỳ và đột xuất của người đứng đầu theo quy định, đảm bảo tiếp công dân đúng theo lịch đã niêm yết công khai.

- Bảo đảm nguyên tắc dân chủ, công khai, tôn trọng và phù hợp với quy định của pháp luật.

- Các cơ quan, đơn vị thuộc UBND xã và công dân có trách nhiệm thực hiện nghiêm túc các cuộc tiếp công dân và các kết luận, chỉ đạo của Chủ tịch UBND xã trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân.

## **II. NỘI DUNG KẾ HOẠCH**

### **1. Tuyên truyền, phổ biến pháp luật, chỉ đạo của cấp ủy Đảng, chính quyền về tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

- Tiếp tục tổ chức tuyên truyền, phổ biến Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo, Luật Đất đai và các văn bản hướng dẫn thi hành; triển khai, quán triệt thực hiện đầy đủ các nội dung chỉ đạo của cấp ủy Đảng; UBND xã về công tác tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo đến cán bộ, công chức, viên chức; đồng thời làm tốt công tác tiếp dân, tiếp nhận, giải quyết, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của người dân và doanh nghiệp đúng quy định pháp luật.

- Tăng cường công tác tập huấn, bồi dưỡng nghiệp vụ, kỹ năng cho cán bộ, công chức các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân xã làm nhiệm vụ tiếp công dân, tiếp nhận, phân loại, xử lý giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, đảm bảo đúng quy định của pháp luật, nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý Nhà nước.

### **2. Tiếp công dân của Chủ tịch UBND xã**

#### **2.1 Tiếp công dân định kỳ**

Chủ tịch UBND xã tiếp công dân định kỳ vào ngày thứ Năm hằng tuần. Trường hợp ngày tiếp định kỳ trùng vào ngày nghỉ, lễ, tết theo quy định thì tiếp vào ngày làm việc kế tiếp.

#### **2.2. Tiếp công dân đột xuất**

Ngoài tiếp công dân định kỳ, Chủ tịch UBND xã thực hiện tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp:

- Vụ việc phức tạp, có nhiều người tham gia, có liên quan đến trách nhiệm của nhiều cơ quan, tổ chức, đơn vị hoặc ý kiến của các cơ quan, tổ chức, đơn vị còn khác nhau.

- Vụ việc nếu không chỉ đạo, xem xét kịp thời có thể gây ra hậu quả nghiêm trọng hoặc có thể dẫn đến huỷ hoại tài sản của Nhà nước, của tập thể, xâm hại đến tính mạng, tài sản của nhân dân, ảnh hưởng đến an ninh, chính trị, trật tự, an toàn xã hội.

### 2.3 Thành viên tham gia

- Lãnh đạo và Chuyên viên Văn phòng HĐND và UBND xã phụ trách công tác tiếp công dân.

- Đại diện lãnh đạo, chuyên viên các cơ quan chuyên môn, tổ chức hành chính, đơn vị sự nghiệp, các cơ quan, đơn vị thuộc UBND xã có liên quan được yêu cầu chuẩn bị nội dung phục vụ Chủ tịch UBND xã tiếp công dân.

Tùy theo nội dung, vụ việc của từng buổi tiếp công dân, Công chức Văn phòng HĐND và UBND xã tham mưu Chủ tịch bố trí thành phần tham gia phù hợp.

### 3. Tiếp công dân thường xuyên

- Lãnh đạo Văn phòng HĐND và UBND phụ trách chung, công chức Văn phòng HĐND và UBND xã thực hiện tiếp công dân thường xuyên tại Phòng tiếp công dân xã vào các ngày làm việc trong tuần.

- Công chức Văn phòng HĐND và UBND chủ động, phối hợp với các cơ quan chuyên môn UBND xã, các Ban đảng, các tổ chức đoàn thể chính trị - xã hội xã, các cơ quan, đơn vị đóng trên địa bàn xã, rà soát các vụ việc, kịp thời tham mưu cho Chủ tịch UBND xã trong việc tiếp công dân theo quy định.

### 4. Tiếp nhận, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

- Tiếp nhận các đơn, thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh (nhận trực tiếp qua công tác tiếp công dân, nhận đơn qua dịch vụ bưu chính hoặc do các cơ quan, tổ chức, người có thẩm quyền chuyển đến); thực hiện phân loại, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Phòng Tiếp công dân xã đảm bảo đúng thủ tục, mẫu biểu, thời gian quy định.

- Hướng dẫn, chuyển đơn đối với các trường hợp khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân xã đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo quy định. Văn phòng HĐND và UBND xã có trách nhiệm tham mưu xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh (đủ điều kiện xử lý) đến các cơ quan chuyên môn để tiến hành xác minh, tham mưu Ủy ban nhân dân xã giải quyết đúng thẩm quyền, thủ tục pháp luật quy định.

### 5. Giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân

- Các phòng chuyên môn tập trung xác minh, báo cáo kết quả, đề xuất Chủ tịch UBND xã giải quyết các vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền, không để tình trạng khiếu nại, tố cáo kéo dài, vượt cấp, ảnh hưởng đến tình hình an ninh trật tự, an toàn xã hội tại địa phương.

- Thực hiện nghiêm túc các văn bản chỉ đạo của Ủy ban nhân dân tỉnh về giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Chú trọng công tác tổ chức đối thoại, giải thích, thuyết phục vận động, kiên trì, quyết liệt trong từng vụ việc, nhằm giải quyết dứt điểm các vụ việc phát sinh, góp phần giữ vững ổn định an ninh trật tự, an toàn xã hội. Theo dõi chặt chẽ và tổ chức thực hiện dứt điểm theo thẩm quyền các quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật, quyết định, kết luận xử lý tố cáo được cấp có thẩm quyền ban hành (nếu có).

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

#### **1. Thời gian**

- Buổi sáng: Từ 7 giờ 30 phút - 11 giờ 30 phút.

- Buổi chiều: Từ 13 giờ 30 phút - 17 giờ 30 phút.

**2. Địa điểm:** Phòng Tiếp công dân xã Cam Lộ (Số 216, đường 2/4, thôn 2, xã Cam Lộ, tỉnh Quảng Trị).

### **IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **1. Văn phòng HĐND và UBND xã**

- Niêm yết công khai Kế hoạch tổ chức tiếp công dân và giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân năm 2026; Thông báo lịch tiếp công dân của Chủ tịch UBND xã tại Phòng Tiếp công dân xã và công khai trên Trang Thông tin điện tử của xã.

- Công chức Văn phòng HĐND và UBND xã thực hiện tiếp công dân thường xuyên, định kỳ theo quy định; tham mưu Chủ tịch UBND xã về thành phần tham dự các buổi tiếp công dân đảm bảo phù hợp tình hình và nội dung vụ việc; mở sổ theo dõi kết quả tiếp công dân của Chủ tịch UBND xã; thông báo truyền đạt ý kiến kết luận của Chủ tịch sau buổi tiếp công dân; phát hành giấy mời dự các buổi tiếp công dân, đồng thời theo dõi, đôn đốc yêu cầu các cơ quan, đơn vị có liên quan thực hiện đúng các kết luận, chỉ đạo trong các buổi tiếp công dân.

- Chủ trì, phối hợp với các phòng chuyên môn xã, các cơ quan, đơn vị liên quan rà soát những vụ việc khiếu nại, tố cáo phức tạp, phát sinh, kịp thời đề xuất Chủ tịch UBND xã tiếp công dân đột xuất theo quy định tại khoản 3, Điều 18 Luật Tiếp công dân. Xây dựng các chế độ báo cáo công tác tiếp công dân theo quy định.

- Theo dõi việc phối hợp tổ chức thực hiện Kế hoạch này; quá trình thực hiện nếu có khó khăn vướng mắc phát sinh, chủ động báo cáo đề xuất Chủ tịch UBND xã sửa đổi, bổ sung kế hoạch phù hợp với quy định của pháp luật; tham mưu Chủ tịch UBND xã tổ chức rút kinh nghiệm qua tổ chức thực hiện, các chế độ bồi dưỡng đối với đại biểu tham gia tiếp công dân của Chủ tịch đúng quy định.

#### **2. Thủ trưởng các phòng chuyên môn, tổ chức hành chính, đơn vị sự nghiệp, các cơ quan, đơn vị thuộc UBND xã**

- Có trách nhiệm cung cấp thông tin, tài liệu và phối hợp chặt chẽ với công chức Văn phòng HĐND và UBND xã phụ trách công tác tiếp công dân, chuẩn bị nội dung các buổi tiếp công dân của Chủ tịch UBND xã.

- Tham dự và bố trí cán bộ có liên quan dự các cuộc họp tiếp công dân của Chủ tịch UBND xã (khi có yêu cầu); nghiên cứu hồ sơ, tài liệu, có ý kiến trả lời trực tiếp những yêu cầu, khiếu nại, kiến nghị của công dân; nêu hướng xử lý, giải quyết cụ thể khi Chủ tịch UBND xã tiếp công dân.

- Các phòng chuyên môn tham mưu, đề xuất Chủ tịch UBND xã giải quyết các vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền đúng quy định của pháp luật.

### **3. Công an xã**

- Tham dự các buổi tiếp công dân của Chủ tịch khi có yêu cầu; bố trí lực lượng bảo vệ trật tự, an toàn tại buổi tiếp công dân trong trường hợp cần thiết và có yêu cầu phối hợp từ Văn phòng HĐND và UBND xã.

- Phối hợp, tham mưu giải quyết các vụ việc phức tạp cần có sự phối hợp của cơ quan Công an để cung cấp thêm chứng cứ, hướng giải quyết, giúp cơ quan chuyên môn tham mưu Chủ tịch UBND xã giải quyết đúng quy định pháp luật.

Trên đây là Kế hoạch tổ chức tiếp công dân và giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân năm 2026, yêu cầu các cơ quan, đơn vị nghiêm túc triển khai thực hiện./.

***Nơi nhận:***

- UBND tỉnh;
- Thanh tra tỉnh;
- Đảng ủy; HĐND xã;
- Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND xã;
- UBMTTQVN, các đoàn thể CTXH xã;
- Cơ quan, đơn vị thuộc xã;
- Công an xã;
- Các thôn;
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Nguyễn Văn Ân**