

Số: 459 /KH-UBND

Nghệ An, ngày 17 tháng 6 năm 2025

KẾ HOẠCH

Triển khai mô hình tiếp công dân trực tuyến tại tỉnh Nghệ An

Căn cứ Nghị quyết số 57-NQ/TW ngày 22/12/2024 của Bộ Chính trị về đột phá phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số quốc gia, công tác sắp xếp tổ chức bộ máy hướng đến tinh gọn, hiệu quả, khắc phục tình trạng chồng chéo, chồng chéo, đưa đất nước vững bước vào kỷ nguyên phát triển giàu mạnh, văn minh, thịnh vượng.

Căn cứ Nghị quyết số 60-NQ/TW ngày 12/4/2025 của Ban Chấp hành Trung ương Đảng khóa XIII về tiếp tục sắp xếp tổ chức bộ máy.

Thực hiện Công văn số 9231/VPCP-VI ngày 16/12/2024 của Văn phòng Chính phủ về việc thông báo ý kiến chỉ đạo của Phó Thủ tướng Thường trực Nguyễn Hòa Bình về triển khai Mô hình tiếp công dân trực tuyến theo kiến nghị của Thanh tra Chính phủ tại Công văn số 2469/TTCP-BTCDTW ngày 28/11/2024.

UBND tỉnh ban hành Kế hoạch triển khai mô hình tiếp công dân trực tuyến của tỉnh Nghệ An, cụ thể như sau:

Phần thứ nhất MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

I. Mục đích, yêu cầu

1. Mục đích

a) Tổ chức tiếp công dân trực tuyến nhằm nâng cao hiệu quả, chất lượng công tác tiếp công dân, đáp ứng yêu cầu của xã hội trong tình hình mới, cũng như trong những điều kiện đặc biệt (dịch bệnh, thiên tai...). Nâng cao hiệu quả, chất lượng công tác đối thoại, giải quyết khiếu nại, kiến nghị, phản ánh, bảo đảm an ninh, an toàn trật tự và công tác phòng, chống dịch bệnh, thiên tai (nếu có). Hạn chế tối đa tình trạng khiếu kiện đông người, vượt cấp, phức tạp, mất an ninh, trật tự, tập trung tại các cơ quan Trung ương.

b) Đảm bảo thuận lợi, tiết kiệm nhân lực, thời gian, chi phí cho công tác tiếp công dân định kỳ, đột xuất của lãnh đạo các cơ quan Trung ương, địa phương và người dân khiếu kiện.

c) Tăng cường công tác phối hợp giữa Ban tiếp công dân tỉnh với Cơ quan tiếp công dân các địa phương (sau đây gọi là cấp cơ sở); nâng cao hiệu quả, tạo

sự thống nhất cao trong giải quyết khiếu nại, kiến nghị, phản ánh của các cơ quan có thẩm quyền các cấp và việc giám sát việc thực hiện công tác tiếp công dân giữa cơ quan cấp trên với cơ quan cấp dưới.

d) Tiếp công dân trực tuyến là sự lựa chọn thay thế cho một số buổi tiếp công dân trực tiếp, giúp các cơ quan tiếp công dân thực hiện tốt nhiệm vụ trong điều kiện xã hội bình thường cũng như trong điều kiện có dịch bệnh, thiên tai; hạn chế tập trung đông người tại một phòng tiếp công dân, tránh sự lây lan của dịch bệnh, nhằm tiết kiệm thời gian, chi phí cho công dân và nhà nước.

e) Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong công tác chỉ đạo, điều hành từ cấp tỉnh đến cấp cơ sở góp phần thúc đẩy cải cách hành chính và chuyển đổi số. Thống nhất phương thức tổ chức tiếp công dân trực tuyến gồm: Thiết kế, yêu cầu hạ tầng kỹ thuật, cơ chế, chính sách, quy chế, quy định tổ chức vận hành nhằm nâng cao chất lượng các buổi tiếp công dân trực tuyến.

2. Yêu cầu

2.1. Yêu cầu chung

- Việc tiếp công dân trực tuyến đảm bảo đúng quy trình, quy định tại Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, 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, Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ ban hành quy định quy trình tiếp công dân và các quy định khác của pháp luật có liên quan. Đúng với đường lối chủ trương của Đảng và Nhà nước về áp dụng khoa học, kỹ thuật, công nghệ trong công tác tiếp công dân.

- Các điểm cầu tiếp công dân trực tuyến từ Ban Tiếp công dân TW đến Ban Tiếp dân tỉnh và cấp cơ sở, đảm bảo cơ sở hạ tầng, hệ thống lưu trữ dữ liệu, kết nối thông suốt để truyền tải hình ảnh, âm thanh giữa các điểm cầu; mỗi điểm cầu chính cần đảm bảo có quy mô kết nối nhiều điểm cầu tham gia cùng thời điểm.

- Các điểm cầu tiếp công dân trực tuyến luôn đặt ưu tiên về chất lượng, tính sẵn sàng cao nhất, đảm bảo thông tin liên lạc... góp phần từng bước đổi mới phương thức lãnh đạo, đổi mới lề lối làm việc, cải cách thủ tục hành chính của các cơ quan Nhà nước theo hướng hiện đại, ứng dụng công nghệ thông tin, tương tác trực tuyến trong xử lý công việc.

- Tiếp công dân trực tuyến có giá trị pháp lý như việc tiếp công dân trực tiếp; thực hiện tiếp công dân trực tuyến trong trường hợp xã hội có dịch bệnh; phục vụ tiếp các vụ việc phức tạp cần nhiều cấp, nhiều cơ quan tham gia nhưng cách xa nhau về vị trí địa lý; phục vụ tiếp công dân định kỳ, đột xuất của người đứng đầu theo quy định của Luật Tiếp công dân, nhưng vì lý do khách quan không thể tiếp công dân trực tiếp.

- Các buổi tiếp công dân trực tuyến được ghi âm, ghi hình, dữ liệu được lưu trữ tại điểm cầu trung tâm để khai thác, sử dụng lâu dài.

2.2. Yêu cầu cụ thể

- Yêu cầu về hệ thống:

Hệ thống truyền hình hội nghị phục vụ tiếp công dân trực tuyến sử dụng phần mềm và phần cứng để truyền tải hình ảnh, âm thanh hai chiều giữa các phòng tiếp công dân tại các địa điểm khác nhau của các điểm cầu.

Hệ thống tiếp công dân trực tuyến của Ban tiếp công dân tỉnh phục vụ các buổi tiếp công dân theo hình thức trực tuyến, kết nối, liên thông các cấp hành chính từ Trung ương đến địa phương và ngược lại; giữa cấp tỉnh với cấp cơ sở trong toàn tỉnh và ngược lại.

- Yêu cầu về hạ tầng kỹ thuật:

Ban hành Quy chế tiếp công dân trực tuyến, quy định công tác phối hợp, triển khai, vận hành kỹ thuật giữa các cơ quan, đơn vị tham gia tiếp công dân trực tuyến.

Hướng dẫn, kiểm thử quy trình tiếp công dân trực tuyến; phổ biến, quán triệt đảm bảo tất cả các cơ quan tham gia tiếp công dân trực tuyến đủ kỹ năng về triển khai, vận hành kỹ thuật và đảm bảo an toàn thông tin; thử nghiệm quy trình tiếp công dân trực tuyến tại một số cơ sở trước khi đưa mô hình vào thực tiễn.

- Yêu cầu về đường truyền:

Trong thời gian đầu các điểm cầu tiếp công dân trực tuyến sử dụng qua môi trường Internet (điểm cầu trung tâm sử dụng đường truyền riêng tốc độ khoảng 30Mb, điểm cầu đại biểu sử dụng đường truyền tốc độ khoảng 5Mb). Trong tương lai, có thể nâng cấp các điểm cầu sử dụng đường truyền kết nối riêng.

- Yêu cầu về nhân lực phục vụ:

Nhân lực vận hành các hệ thống phục vụ tiếp công dân trực tuyến, được bố trí số lượng dựa trên quy mô của buổi tiếp (số lượng điểm cầu, vị trí tổ chức buổi tiếp). Các nhân sự vận hành cần có kiến thức cơ bản về công nghệ thông tin và kỹ năng vận hành các hệ thống phục vụ buổi tiếp trực tuyến.

Phần thứ II

NỘI DUNG THỰC HIỆN

1. Địa điểm tổ chức tiếp công dân trực tuyến

- Trụ sở Tiếp công dân tỉnh là địa điểm tổ chức tiếp công dân trực tuyến đối với các vụ việc thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp tỉnh nhưng cần sự phối hợp của các cơ quan Trung ương tham gia; các vụ việc đông người, phức tạp, vượt cấp lên cấp tỉnh. Tổ chức tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Chủ tịch UBND cấp tỉnh.

- Địa điểm tiếp công dân cấp cơ sở tổ chức tiếp công dân trực tuyến đối với các vụ việc thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp cơ sở nhưng cần sự phối hợp tham gia tiếp của các cơ quan cấp tỉnh. Tổ chức tiếp công dân định kỳ, đột xuất

của Chủ tịch UBND cấp cơ sở.

2. Về hạ tầng, cơ sở vật chất

- Văn phòng UBND tỉnh (giao Ban Tiếp công dân tỉnh) phối hợp với Thanh tra tỉnh, Sở Khoa học và Công nghệ, Sở Tài chính thực hiện các thủ tục theo quy định để lập danh mục các cơ sở vật chất, trang thiết bị cần thiết để đảm bảo an ninh thông tin được tốt hơn, chủ động về đường truyền kết nối, cần từng bước nâng cấp trang thiết bị, kênh đường truyền riêng, chuyển đổi thành Mô hình tiếp công dân trực tuyến chuyên dụng.

- Đề xuất đối với hạ tầng, cơ sở vật chất của điểm cầu Trụ sở tiếp công dân tỉnh, nơi tiếp công dân cấp cơ sở:

+ Mỗi điểm cầu chính thuê riêng kênh truyền Internet băng thông 30-50Mb để kết nối cùng lúc 5-10 điểm cầu tham gia cùng thời điểm;

+ Trang bị hệ thống gồm: Máy tính cá nhân (dung lượng lưu trữ lớn), Màn hình, Camera, Hệ thống âm thanh, Ổ cứng lưu trữ ngoài...) cho Trụ sở tiếp công dân tỉnh, Trụ sở tiếp công dân cấp cơ sở.

- Giao Ban tiếp công dân tỉnh chủ trì phối hợp với Thanh tra tỉnh lập dự trù kinh phí mua sắm trang thiết bị để phục vụ Mô hình tiếp dân trực tuyến tại các điểm cầu trong toàn tỉnh.

- Về an toàn, bảo mật thông tin: Đề lưu trữ, phục vụ khai thác dữ liệu sau các phiên tiếp công dân trực tuyến. Trước mắt, đề xuất giải pháp lưu trữ sử dụng máy tính có dung lượng lưu trữ lớn và các thiết bị ngoại vi, đặt tại các điểm cầu chính.

- Trong tương lai, khi chuyển đổi sang Mô hình tiếp công dân trực tuyến chuyên dụng, sẽ đề xuất giải pháp lưu trữ sử dụng cơ sở dữ liệu đám mây được đặt tại Trung tâm dữ liệu của tỉnh.

3. Về thể chế và nhân sự

- Ban tiếp công dân tỉnh và UBND cấp cơ sở thực hiện theo Luật Tiếp công dân; bố trí, sắp xếp nhân sự có chuyên môn về công nghệ thông tin để vận hành và xử lý tình huống trong triển khai các phiên tiếp công dân trực tuyến; nhân sự cần được hướng dẫn, đào tạo đồng đều đảm bảo các yêu cầu.

- Đào tạo cán bộ: Tập huấn cho cán bộ về kỹ năng sử dụng phần mềm, thiết bị họp trực tuyến; hướng dẫn quy trình xử lý thông tin về tiếp dân trực tuyến.

4. Phạm vi triển khai và thời gian thực hiện

- Giai đoạn 1: Triển khai kết nối mô hình tiếp công dân trực tuyến tại Trụ sở Trung ương với UBND tỉnh xong trước 30/6/2025.

- Giai đoạn 2: Triển khai mô hình tiếp công dân trực tuyến tại Trụ sở Ban tiếp công dân tỉnh và thí điểm tại một số địa điểm Tiếp công dân của UBND cấp cơ sở xong trước ngày 30/8/2025).

- Giai đoạn 3: Triển khai mô hình tiếp công dân trực tuyến trên địa bàn toàn

tỉnh (Ban Tiếp công dân Trung ương - tỉnh - xã).

5. Đối tượng thực hiện tiếp công dân trực tuyến

- Vụ việc khiếu nại, kiến nghị, phản ánh đã được Thủ tướng Chính phủ chỉ đạo giải quyết nhưng trong quá trình thực hiện gặp khó khăn, vướng mắc, công dân vẫn tiếp tục khiếu nại, kiến nghị, phản ánh, có nguy cơ gây mất an ninh, trật tự và an toàn xã hội.

- Vụ việc khiếu nại, kiến nghị, phản ánh đã được cơ quan hành chính giải quyết đúng thẩm quyền, đúng trình tự, thủ tục theo quy định của pháp luật; quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật nhưng công dân vẫn tiếp tục khiếu nại, kiến nghị, phản ánh vượt cấp, có nguy cơ gây mất trật tự, an ninh, an toàn xã hội.

- Các vụ việc khiếu nại, kiến nghị, phản ánh liên quan đến nhiều cơ quan, nhiều địa phương hoặc tại các vùng, địa bàn miền núi đi lại khó khăn gây lãng phí, tốn kém cho cá nhân, tổ chức.

- Các đoàn công dân khiếu nại, kiến nghị, phản ánh đông người, phức tạp kéo dài nhưng chưa được cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật vượt cấp lên Trung ương.

- Các đoàn công dân khiếu nại, kiến nghị, phản ánh đông người phức tạp, các vụ việc khiếu nại, kiến nghị, phản ánh phức tạp, kéo dài đã được giải quyết hết thẩm quyền nhưng có những nội dung cần xin ý kiến tham gia của các cơ quan có liên quan.

- Các vụ việc khác khi cần thiết.

Phần thứ III PHÂN CÔNG NHIỆM VỤ

1. Văn phòng UBND tỉnh (giao Ban Tiếp công dân tỉnh):

- Chủ trì phối hợp Thanh tra tỉnh, Sở Khoa học & Công nghệ thực hiện kết nối thống nhất giữa điểm cầu tiếp công dân của Trung ương với tiếp công dân của tỉnh theo mô hình trực tuyến. Rà soát, vận động công dân khi có yêu cầu, đảm bảo giải quyết các vụ việc an toàn; giữ vững trật tự, phục vụ tốt Đại hội Đảng các cấp, yêu cầu xong trước ngày 30/6/2025.

- Chủ trì, phối hợp chặt chẽ với các Bộ, ngành và UBND cấp cơ sở tổ chức tiếp công dân trực tuyến đối với các vụ việc đông người, phức tạp, vượt cấp lên Trung ương.

- Phối hợp với Thanh tra tỉnh tham mưu cho Chủ tịch UBND tỉnh tổ chức tiếp công dân trực tuyến đối với các vụ việc thuộc thẩm quyền giải quyết.

- Chuẩn bị nội dung, xây dựng kịch bản, kế hoạch tổ chức các buổi tiếp công dân trực tuyến của lãnh đạo UBND tỉnh; bố trí cán bộ tiếp công dân trực tuyến khi

được các cơ quan, đơn vị mời tham gia.

- Phối hợp với Thanh tra tỉnh, Sở Khoa học và Công nghệ, Sở Tài chính khảo sát điều kiện về hạ tầng, kỹ thuật; cơ sở vật chất tại các điểm cầu tiếp công dân trực tuyến trong toàn tỉnh; lập dự toán, đề xuất kinh phí mua sắm trang thiết bị phục vụ hoạt động tiếp công dân trực tuyến theo quy định.

- Chủ trì phối hợp với Sở Khoa học và Công nghệ và UBND cấp cơ sở trong công tác chuẩn bị đảm bảo cơ sở hạ tầng phòng tiếp công dân trực tuyến trước mỗi phiên tiếp công dân trực tuyến (Hệ thống chiếu sáng; hệ thống đường truyền và thiết bị mạng; hệ thống âm thanh; thiết bị hiển thị hình ảnh tại điểm cầu trung tâm và các điểm cầu đại biểu; thiết bị giải mã tín hiệu truyền hình, phần mềm truyền hình trực tuyến; thiết bị camera ghi hình toàn bộ diễn biến buổi tiếp công dân; thiết bị lưu trữ dữ liệu; thiết bị lưu điện...).

- Phối hợp với Sở Tư pháp, Thanh tra tỉnh xây dựng Quy chế tiếp công dân trực tuyến của UBND tỉnh.

2. Thanh tra tỉnh

- Chủ trì, phối hợp với Ban Tiếp công dân tỉnh, Sở Tư pháp và các Sở, ban, ngành liên quan tham mưu UBND tỉnh ban hành Quy chế tiếp công dân trực tuyến của UBND tỉnh.

- Phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh, các đơn vị, cơ sở chuẩn bị nội dung, hồ sơ, tài liệu liên quan đến vụ việc Tiếp công dân trực tuyến.

- Chủ trì, phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh tổng hợp, tham mưu đề xuất UBND tỉnh tổng kết, đánh giá. Báo cáo Tổng Thanh tra Chính phủ về triển khai mô hình tiếp công dân trực tuyến.

- Phối hợp với Ban Tiếp công dân tỉnh, Sở Khoa học & Công nghệ đào tạo, tập huấn, hướng dẫn nghiệp vụ, kỹ năng tiếp công dân trực tuyến cho cán bộ, công chức trong toàn tỉnh.

3. UBND cấp cơ sở; các Sở, ban, ngành tham gia tiếp công dân trực tuyến

- Tổ chức, rà soát, đánh giá hiện trạng cơ sở vật chất, đường truyền, trang thiết bị; bố trí, sắp xếp hệ thống đường truyền, trang thiết bị, phòng tiếp công dân trực tuyến đảm bảo sẵn sàng thực hiện tiếp công dân trực tuyến, kết nối với Trụ sở Tiếp công dân tỉnh để tham gia tiếp các vụ việc do lãnh đạo UBND tỉnh chủ trì cần có sự tham gia của các cơ quan tham gia tiếp công dân.

- Phối hợp với Ban Tiếp công dân tỉnh, Sở Khoa học và Công nghệ tiến hành kiểm thử phương án kỹ thuật, đảm bảo kỹ thuật và an toàn thông tin trước khi diễn ra buổi tiếp.

4. Sở Khoa học và Công nghệ

Chủ trì, phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh (Ban Tiếp công dân tỉnh), Thanh tra tỉnh xây dựng phương án kỹ thuật, đảm bảo kết nối ổn định và an toàn thông tin các phiên tiếp công dân trực tuyến.

5. Sở Văn hoá, Thể thao và Du lịch

Chỉ đạo, hướng dẫn các cơ quan, đơn vị có liên quan đẩy mạnh công tác tuyên truyền, phổ biến các quy định pháp luật liên quan đến mô hình tiếp công dân trực tuyến, cũng như thông tin về các phiên tiếp công dân trực tuyến do Lãnh đạo UBND tỉnh thực hiện.

6. Sở Tài chính

Phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh tham mưu UBND tỉnh bố trí kinh phí thực hiện Kế hoạch từ Ngân sách Nhà nước theo quy định; Phối hợp với Ban Tiếp công dân tỉnh, Thanh tra tỉnh, Sở Khoa học và Công nghệ, các đơn vị có liên quan trong quá trình thực hiện kế hoạch.

Trên đây là Kế hoạch Triển khai mô hình tiếp công dân trực tuyến của tỉnh Nghệ An, yêu cầu Thủ trưởng các Sở, ban ngành, cơ quan, đơn vị có liên quan, địa phương nghiêm túc triển khai thực hiện. Trong quá trình thực hiện nếu có vướng mắc, kịp thời báo cáo về UBND tỉnh (qua Ban Tiếp công dân tỉnh hoặc Thanh tra tỉnh) để được xem xét, giải quyết. /

Nơi nhận:

- Văn phòng Chính phủ;
- Thanh tra Chính phủ;
- Ban Tiếp công dân TW;
- Thường trực Tỉnh ủy;
- Thường trực HĐND tỉnh;
- Thường trực UBND tỉnh;
- Đoàn Đại biểu Quốc hội tỉnh;
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- VP Tỉnh ủy, Các ban Đảng Tỉnh ủy;
- Thanh tra tỉnh; Các sở, ban, ngành của tỉnh;
- Đài PT& TH tỉnh; Báo Nghệ An;
- UBND các địa phương trong tỉnh.
- CVP, các PVP UBND tỉnh;
- Báo Nghệ An;
- Công TTĐT tỉnh;
- Lưu VT.UB/TD(Mai)

(Chữ ký)

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH



Bùi Thanh An