

QUYẾT ĐỊNH

V/v ban hành Quy chế tiếp công dân trực tuyến và Mô hình thí điểm tiếp công dân trực tuyến của Ủy ban nhân dân tỉnh Nam Định

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH NAM ĐỊNH

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19/02/2025;

Căn cứ Luật Khiếu nại ngày 11/11/2011;

Căn cứ Luật Tiếp công dân ngày 25/11/2013;

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;

Căn cứ 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;

Căn cứ Quyết định số 748/QĐ-TTCP ngày 28/12/2023 của Thanh tra Chính phủ ban hành Quy chế tiếp công dân trực tuyến và Mô hình thí điểm tiếp công dân trực tuyến;

Theo đề nghị của Chánh Thanh tra tỉnh tại Tờ trình số 04/TTr-T.Tr ngày 13/01/2025 và đề nghị của Giám đốc Sở Tư pháp tại Văn bản số 330/STP-VP-QLXLVPHC ngày 27/02/2025.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp công dân trực tuyến và Mô hình thí điểm tiếp công dân trực tuyến của Ủy ban nhân dân tỉnh Nam Định.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký.

Điều 3. Chánh Văn phòng UBND tỉnh, Chánh Thanh tra tỉnh, Thủ trưởng các sở, ban, ngành cấp tỉnh; Chủ tịch UBND các huyện, thành phố Nam Định, các tổ chức và cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Thanh tra Chính phủ;
- Thường trực Tỉnh ủy;
- Thường trực HĐND tỉnh;
- Chủ tịch UBND tỉnh;
- Ban Tiếp công dân TW;
- Các PCT UBND tỉnh;
- Ban Nội chính Tỉnh ủy;
- Đoàn đại biểu Quốc hội tỉnh;
- Văn phòng Đoàn ĐBQH&HĐND tỉnh;
- CPVP UBND tỉnh;
- Cổng TTĐT tỉnh Nam Định;
- Công báo tỉnh Nam Định;
- Lưu: VP1, BTCD, VP8.

Đề
báo
cáo

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**



Trần Anh Dũng

QUY CHẾ

Tiếp công dân trực tuyến của Ủy ban nhân dân tỉnh Nam Định
(Kèm theo Quyết định số: /QĐ-UBND
ngày tháng 3 năm 2025 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh Nam Định)

Chương I NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh, đối tượng áp dụng

1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định phương pháp, cách thức tổ chức, phối hợp thực hiện quy trình tiếp công dân trực tuyến của Ủy ban nhân dân tỉnh.

2. Đối tượng áp dụng

a) Cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan khi tham gia tiếp công dân trực tuyến do Ủy ban nhân dân tỉnh chủ trì;

b) Người khiếu nại, kiến nghị, phản ánh;

c) Người tham gia tiếp công dân tại các điểm cầu trực tuyến.

Điều 2. Nguyên tắc tổ chức tiếp công dân trực tuyến

1. Tuân thủ theo đúng quy định của pháp luật về tiếp công dân và các quy định khác của pháp luật có liên quan.

2. Đảm bảo quyền và lợi ích hợp pháp của người khiếu nại, kiến nghị, phản ánh; người tiếp công dân và người tham gia tiếp công dân.

3. Đảm bảo an toàn, an ninh thông tin, dữ liệu theo quy định của pháp luật.

4. Đảm bảo sự tham gia của các thành phần tham gia tiếp công dân vào cùng một thời điểm, các điểm cầu phải đáp ứng đầy đủ về cơ sở vật chất, trang thiết bị công nghệ, đường truyền.

5. Tăng cường sự phối hợp giữa Ban Tiếp công dân tỉnh, Thanh tra tỉnh, các đơn vị, địa phương với Ban Tiếp công dân Trung ương, cơ quan chức năng của Thanh tra Chính phủ và các cơ quan, đơn vị có liên quan trong việc chuẩn bị, điều phối, vận hành hệ thống phục vụ buổi tiếp công dân trực tuyến.

Điều 3. Giải thích từ ngữ

Trong Quy chế này, từ ngữ dưới đây được hiểu như sau:

1. Tiếp công dân trực tuyến là việc tiếp công dân trực tiếp có sự hỗ trợ từ các thiết bị điện tử và phần mềm ứng dụng được thiết lập, kết nối với nhau thông qua môi trường mạng, được tiến hành tại địa điểm tiếp công dân các cấp (trụ sở Ủy ban nhân dân các cấp, Ban Tiếp công dân các cấp, địa điểm phù hợp khác).

2. Điểm cầu trung tâm là không gian tổ chức buổi tiếp công dân trực tuyến tại Hội trường trực tuyến của Ủy ban nhân dân các cấp, có sự tham gia của người chủ trì tiếp công dân, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và các cơ quan, đơn vị liên quan. Điểm cầu trung tâm được bảo đảm các yêu cầu về trang thiết bị công nghệ hỗ trợ tổ chức buổi tiếp công dân trực tuyến.

3. Điểm cầu đại biểu là không gian tổ chức tiếp công dân tại Hội trường trực tuyến của Ủy ban nhân dân các cấp, có sự tham gia của các thành phần tham gia tiếp công dân theo quy định của pháp luật và bảo đảm các yêu cầu về trang thiết bị công nghệ hỗ trợ buổi tiếp công dân trực tuyến.

Chương II

TIẾP CÔNG DÂN TRỰC TUYẾN

Điều 4. Vụ việc tiếp công dân trực tuyến

1. Vụ việc tiếp công dân trực tuyến gồm:

a) Vụ việc do Tỉnh ủy, Hội đồng nhân dân tỉnh 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;

b) Vụ việc 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;

c) Vụ việc liên quan đến nhiều cơ quan, nhiều địa phương, đi lại khó khăn, gây lãng phí, tốn kém cho cá nhân, tổ chức;

d) Các đoàn đông người, phức tạp kéo dài nhưng chưa được cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật vượt cấp;

đ) Các đoàn đông người phức tạp, các vụ việc 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;

e) Các vụ việc khác khi cần thiết.

2. Ngoài các tiêu chí được quy định tại khoản 1 Điều này, vụ việc được lựa chọn để tổ chức tiếp công dân trực tuyến phải được sự đồng ý của Ủy ban nhân dân tỉnh.

Điều 5. Chuẩn bị tiếp công dân trực tuyến

1. Trước khi diễn ra các buổi tiếp công dân trực tuyến phải lựa chọn điểm cầu trung tâm và điểm cầu đại biểu để tổ chức tiếp công dân, thông báo cho công dân được biết; các cơ quan tham gia tiếp công dân; chuẩn bị hệ thống, thiết lập các điểm cầu tham gia, kiểm thử và tổng duyệt.

2. Địa điểm tổ chức tiếp công dân trực tuyến

a) Hội trường trực tuyến của Ủy ban nhân dân tỉnh là địa điểm chính tổ chức tiếp công dân trực tuyến đối với các vụ việc đông người, phức tạp, vượt

cấp lên tỉnh, cần sự phối hợp của các cơ quan cấp tỉnh và địa phương. Tổ chức tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Ủy ban nhân dân tỉnh;

b) Hội trường trực tuyến của Ủy ban nhân dân cấp huyện, là địa điểm tổ chức tiếp công dân trực tuyến đối với các vụ việc thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị, cấp huyện nhưng cần sự chỉ đạo của Ủy ban nhân dân tỉnh hoặc các cơ quan có liên quan khác. Tổ chức tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Lãnh đạo cơ quan, đơn vị, địa phương.

Điều 6. Quy trình tổ chức tiếp công dân trực tuyến

Quy trình tiếp công dân thực hiện theo quy định Luật Tiếp công dân, Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân và một số nội dung cụ thể sau:

1. Công tác chuẩn bị, phối hợp

a) Ban Tiếp công dân tỉnh chủ trì, phối hợp cơ quan chức năng của Ủy ban nhân dân tỉnh chuẩn bị kế hoạch, kịch bản; tham mưu, lựa chọn vụ việc, hồ sơ, nội dung buổi tiếp; báo cáo, xin ý kiến lãnh đạo Ủy ban nhân dân tỉnh ít nhất trước 05 ngày diễn ra buổi tiếp. Chuẩn bị sẵn sàng trang thiết bị, đường truyền cho điểm cầu trung tâm; đảm bảo kết nối thông suốt với các điểm cầu đại biểu tham gia (kiểm thử trước 01 ngày và kiểm thử lại trước 02 giờ diễn ra buổi tiếp);

b) Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh chuẩn bị phòng họp, cơ sở vật chất cần thiết; phối hợp Thanh tra tỉnh, các sở, ban, ngành có liên quan tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh phát hành giấy mời (thông tin buổi tiếp, hướng dẫn, cung cấp thông tin đăng nhập hệ thống, thời gian buổi tiếp, số lượng, danh sách các điểm cầu tham gia; yêu cầu các điểm cầu phối hợp thiết lập phòng họp, kiểm thử) đối với những vụ việc do Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh chủ trì (thông tin trước 03 ngày).

2. Thành phần tham gia

a) Điểm cầu trung tâm (Hội trường trực tuyến của Ủy ban nhân dân tỉnh) do Lãnh đạo Ủy ban nhân dân tỉnh chủ trì, Thanh tra tỉnh, các sở, ngành, đơn vị liên quan;

b) Điểm cầu đại biểu (Hội trường trực tuyến của Ủy ban nhân dân cấp huyện; nơi có vụ việc khiếu nại, kiến nghị, phản ánh của công dân), gồm: Lãnh đạo Ủy ban nhân dân cấp huyện, các phòng chuyên môn có liên quan và lãnh đạo Ban Tiếp công dân cấp huyện;

c) Nếu cấp huyện là điểm cầu trung tâm thì thành phần tham gia tương tự như thành phần ở điểm cầu trung tâm tại Hội trường trực tuyến của Ủy ban nhân dân tỉnh;

d) Công dân dự tại điểm cầu trung tâm hoặc điểm cầu đại biểu.

Điều 7. Quy trình lưu trữ dữ liệu tiếp công dân trực tuyến

1. Dữ liệu các buổi tiếp công dân trực tuyến bao gồm hình ảnh và âm thanh được lưu trữ tại máy tính của điểm cầu trung tâm, để phục vụ khai thác, sử dụng khi cần thiết.

2. Cán bộ phụ trách kỹ thuật tại điểm cầu trung tâm thực hiện thao tác lưu trữ dữ liệu trên phần mềm nền tảng dùng chung được cài đặt tại máy tính của điểm cầu trung tâm.

3. Các điểm cầu đại biểu cũng có thể lưu trữ dữ liệu theo phương pháp của điểm cầu trung tâm (nếu cần thiết).

4. Dữ liệu các buổi tiếp công dân trực tuyến có thể được sao lưu vào ổ cứng ngoài và đĩa CD để bảo quản, sử dụng lâu dài (nếu cần thiết).

Chương III **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

Điều 8. Các cơ quan thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh

1. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh

a) Chủ trì, phối hợp với các sở, ngành tỉnh và Ủy ban nhân dân cấp huyện tổ chức tiếp công dân trực tuyến đối với các vụ việc đông người, phức tạp, vượt cấp lên tỉnh; chuẩn bị nội dung, xây dựng kịch bản, kế hoạch tổ chức các buổi tiếp công dân trực tuyến của Lãnh đạo Ủy ban nhân dân tỉnh;

b) Chủ trì, phối hợp với các đơn vị liên quan đảm bảo các điều kiện phục vụ cho việc tổ chức tiếp công dân trực tuyến tại trụ sở Ủy ban nhân dân tỉnh;

c) Phát hành giấy mời, bố trí phương tiện và kinh phí cần thiết phục vụ các buổi tiếp công dân trực tuyến của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh;

d) Chỉ đạo Ban Tiếp công dân tỉnh hướng dẫn, hỗ trợ công dân khi tham gia tiếp công dân trực tuyến; theo dõi, kịp thời báo cáo những khó khăn vướng mắc, kiến nghị liên quan đến việc thực hiện Quy chế.

2. Sở Khoa học và Công nghệ chỉ đạo Công Thông tin điện tử tỉnh thực hiện công tác thông tin, tuyên truyền về Mô hình và Quy chế tiếp công dân trực tuyến; đưa tin, bài viết về các buổi tiếp công dân của Lãnh đạo Ủy ban nhân dân tỉnh.

3. Thanh tra tỉnh hằng năm chủ trì, phối hợp Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, các cơ quan, đơn vị, địa phương có liên quan tổng hợp, tham mưu đề xuất Ủy ban nhân dân tỉnh tổng kết, đánh giá, báo cáo Tổng Thanh tra Chính phủ về việc triển khai Mô hình thí điểm tiếp công dân trực tuyến; tổ chức hội nghị tập huấn, bồi dưỡng kiến thức, kỹ năng về tổ chức tiếp công dân trực tuyến.

4. Báo Nam Định, Đài Phát thanh và Truyền hình tỉnh: Thực hiện công tác thông tin tuyên truyền về Mô hình và Quy chế tiếp công dân trực tuyến; đưa tin, bài viết về các buổi tiếp công dân trực tuyến của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

5. Các sở, ban, ngành cấp tỉnh và Ủy ban nhân dân cấp huyện phối hợp Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh chuẩn bị nội dung, hồ sơ, tài liệu liên quan đến vụ việc được tiếp công dân trực tuyến.

Điều 9. Ủy ban nhân dân cấp huyện

1. 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, Hội trường trực tuyến đảm bảo sẵn sàng thực hiện tiếp công dân trực tuyến, kết nối với Hội trường trực tuyến tỉnh để tham gia tiếp các vụ việc do lãnh đạo Ủy ban nhân dân tỉnh chủ trì cần có sự tham gia của Ủy ban nhân dân cấp huyện.

2. Phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh (Ban Tiếp công dân tỉnh, Công Thông tin điện tử tỉnh) tiến hành kiểm thử phương án kỹ thuật, đảm bảo kỹ thuật và an toàn thông tin trước khi diễn ra buổi tiếp./.

MÔ HÌNH

Tiếp công dân trực tuyến của UBND tỉnh Nam Định
(Kèm theo Quyết định số: /QĐ-UBND ngày /3/2025
của Chủ tịch UBND tỉnh Nam Định)

Phần I

KHÁI QUÁT CHUNG VỀ MÔ HÌNH

I. KHÁI NIỆM

1. Tiếp công dân trực tuyến là việc tiếp công dân có sự hỗ trợ từ các thiết bị điện tử và phần mềm ứng dụng được thiết lập, kết nối với nhau thông qua môi trường mạng, được tiến hành tại Trụ sở tiếp công dân các cấp.

2. Điểm cầu trung tâm là không gian tổ chức buổi tiếp tại Hội trường trực tuyến của UBND các cấp, có sự tham gia của người chủ trì; người thực hiện tiếp công dân, người tham gia tiếp công dân theo quy định của pháp luật.

3. Điểm cầu đại biểu là không gian tổ chức tiếp công dân tại Hội trường trực tuyến của UBND tỉnh, UBND cấp huyện, có sự tham gia của các thành phần tham gia tiếp công dân theo quy định của pháp luật.

4. Công dân dự tại điểm cầu trung tâm hoặc điểm cầu đại biểu.

II. NGUYÊN TẮC

1. Việc tổ chức tiếp công dân trực tuyến phải tuân thủ theo quy định của pháp luật về tiếp công dân và các quy định khác của pháp luật có liên quan.

2. Đảm bảo quyền và lợi ích hợp pháp của người khiếu nại, kiến nghị, phản ánh; người tiếp công dân và người tham gia tiếp công dân.

3. Đảm bảo an toàn, an ninh thông tin, dữ liệu theo quy định của pháp luật.

4. Tiếp công dân trực tuyến phải đảm bảo sự tham gia của các thành phần tham gia tiếp công dân vào cùng một thời điểm, các điểm cầu phải đáp ứng đầy đủ về cơ sở vật chất, trang thiết bị công nghệ, đường truyền và phải tuân thủ tất cả trình tự, thủ tục của buổi tiếp bằng lời nói, hình ảnh và âm thanh, trực tuyến, liên tục.

5. Tăng cường sự phối hợp giữa Văn phòng UBND tỉnh (Ban Tiếp công dân tỉnh) với các sở, ban, ngành có liên quan trong việc chuẩn bị, điều phối, vận hành hệ thống phục vụ buổi tiếp công dân trực tuyến.

Phần II

MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

I. MỤC ĐÍCH

1. Tổ chức tiếp công dân trực tuyến nhằm nâng cao hiệu quả, chất lượng công tác tiếp công dân, đối thoại, giải quyết khiếu nại, kiến nghị, phản ánh, đáp

ứng trong điều kiện xã hội có dịch bệnh cũng như trong điều kiện xã hội bình thường; bảo đảm an ninh trật tự và công tác phòng, chống dịch bệnh (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 của tỉnh.

2. Đảm bảo thuận lợi, tiết kiệm nhân lực, thời gian, chi phí cho công tác tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Chủ tịch UBND tỉnh, Chủ tịch UBND cấp huyện và người khiếu nại, kiến nghị, phản ánh.

3. Tăng cường công tác phối hợp giữa các cơ quan Tiếp công dân từ Trung ương đến địa phương; 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.

4. 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 có dịch bệnh hoặc trong điều kiện xã hội bình thường, 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 tổ chức tiếp công dân trực tiếp.

5. Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong công tác chỉ đạo, điều hành từ tỉnh đến huyện, xã; 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, 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.

II. YÊU CẦU

1. Yêu cầu chung

Việc tiếp công dân trực tuyến đảm bảo đúng đường lối chủ trương, đường lối của Đảng, đúng quy trình, quy định của pháp luật.

Tiếp công dân trực tuyến có giá trị pháp lý như việc tiếp công dân trực tiếp; tiếp công dân trực tuyến trong trường hợp xã hội có dịch bệnh; phục vụ tiếp các vụ việc phức tạp cần nhiều cấp 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 điểm cầu 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; điểm cầu trung tâm cần đảm bảo có quy mô kết nối nhiều điểm cầu tham gia cùng thời điểm.

Nội dung 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. Yêu cầu cụ thể

2.1. Yêu cầu về hệ thống

Sử dụng phần mềm và phần cứng để truyền tải hình ảnh, âm thanh hai chiều giữa các Hội trường tiếp công dân tại các địa điểm khác nhau của các điểm cầu;

Hệ thống tiếp công dân trực tuyến có thể liên thông các cấp hành chính từ UBND tỉnh đến UBND cấp huyện, xã và ngược lại.

2.2. Yêu cầu về hạ tầng kỹ thuật

UBND tỉnh, UBND cấp huyện cơ bản đã có hạ tầng hợp trực tuyến đạt yêu cầu cho phép tổ chức tiếp công dân trực tuyến.

Chủ tịch UBND tỉnh ban hành Quy chế tiếp công dân trực tuyến, trong đó, 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.

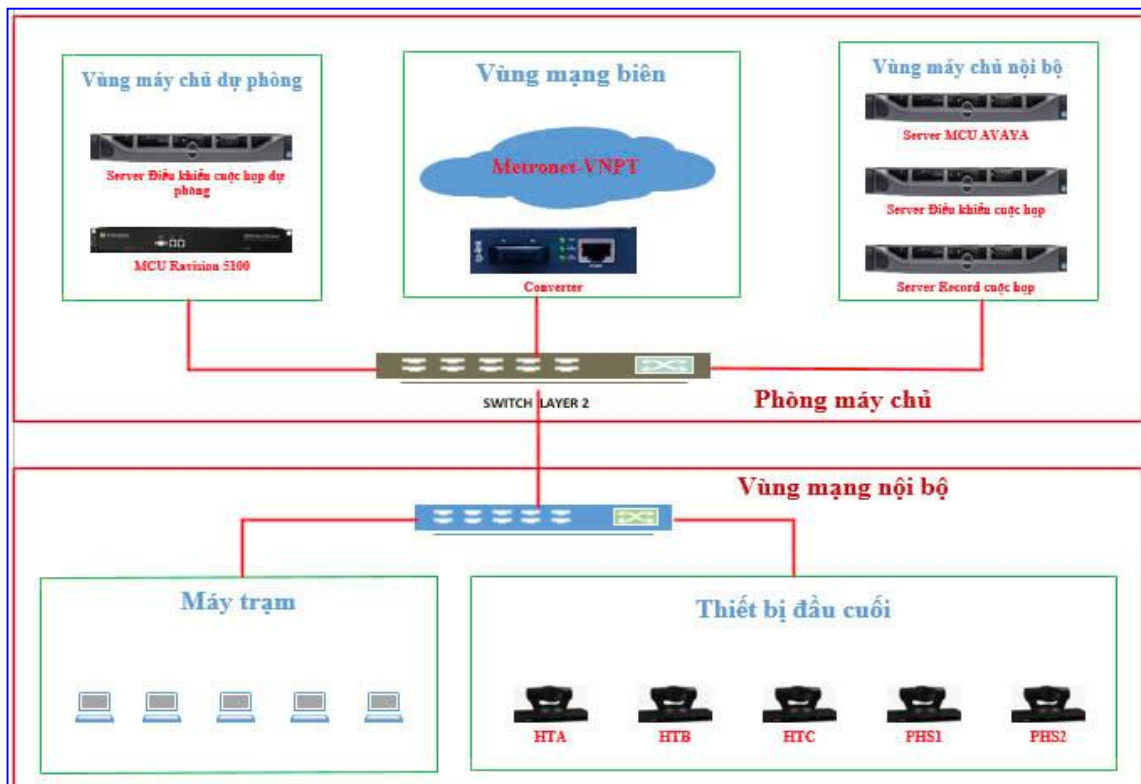
2.3. Yêu cầu về đường truyền: Trong giai đoạn đầu, các điểm cầu tiếp công dân trực tuyến sử dụng qua môi trường Internet. Trong tương lai, có thể nâng cấp các điểm cầu sử dụng đường truyền kết nối riêng.

2.4. Yêu cầu về nhân lực phục vụ: Nhân lực vận hành sử dụng sẵn có, 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.

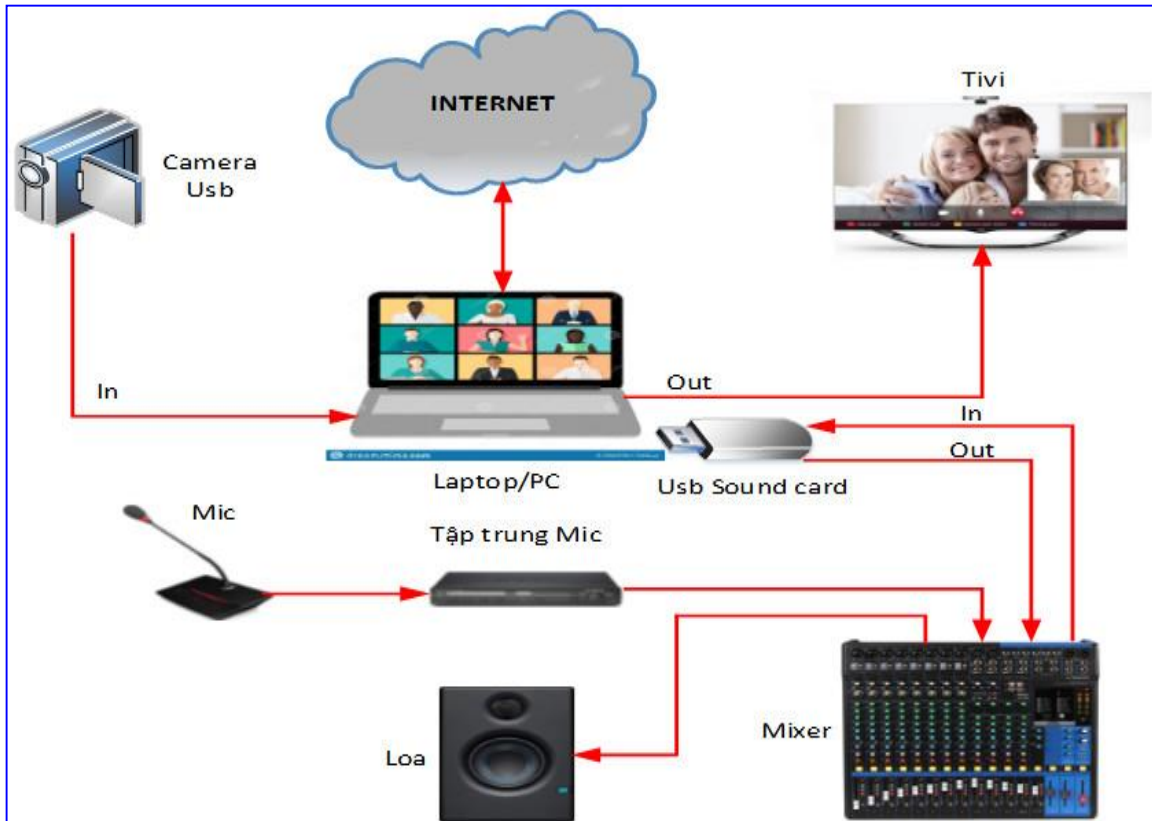
Phần III MÔ HÌNH VÀ GIẢI PHÁP

I. VỀ MÔ HÌNH

1. Sơ đồ mô hình



Sơ đồ mô hình hệ thống truyền hình hội nghị dùng chung của UBND tỉnh



Sơ đồ mô hình hội nghị truyền hình qua Internet

2. Giải thích mô hình

Hệ thống truyền hình hội nghị dùng chung: Sử dụng phần mềm của các nhà cung cấp uy tín trên thị trường, được Bộ Khoa học và Công nghệ thẩm định; cài đặt trên thiết bị sẵn có đặt tại Hội trường trực tuyến của Văn phòng UBND các cấp (không kết nối Internet); các điểm cầu sử dụng máy tính để bàn, laptop để kết nối đến phần mềm hoặc cài đặt trên máy chủ (nếu có).

Phần mềm là giải pháp hội nghị truyền hình qua Internet (như ứng dụng Zoom), ứng dụng cho các mô hình đào tạo từ xa; hội nghị trực tuyến... với đầy đủ các tính năng hỗ trợ hội nghị tiếp công dân trực tuyến.

II. VỀ GIẢI PHÁP

1. Về hạ tầng, cơ sở vật chất

Các điểm cầu chính cần có đường truyền Internet để đảm bảo kết nối cùng lúc các điểm cầu tham gia cùng thời điểm với điểm cầu tại UBND tỉnh;

Trang bị hệ thống gồm: Máy tính riêng biệt (dung lượng lưu trữ lớn), màn hình hiển thị lớn, hệ thống âm thanh, ổ cứng lưu trữ ngoài... cho Hội trường trực tuyến của UBND các cấp.

2. Lưu trữ dữ liệu: Để lưu trữ, phục vụ khai thác dữ liệu sau các phiên tiếp công dân trực tuyến, trước mắt lưu trữ sử dụng máy tính cá nhân có dung lượng lưu trữ lớn và các thiết bị ngoại vi, đặt tại điểm cầu trung tâm.

3. Về nhân sự: UBND tỉnh, UBND cấp huyện sử dụng nhân sự sẵn có, 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 đảm bảo các yêu cầu.

Phần IV

ĐỊA ĐIỂM, ĐỐI TƯỢNG, PHƯƠNG PHÁP

I. ĐỊA ĐIỂM TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN TRỰC TUYẾN

1. Trước khi diễn ra các buổi tiếp công dân trực tuyến phải lựa chọn điểm cầu trung tâm và điểm cầu đại biểu để tổ chức tiếp công dân, thông báo cho người khiếu nại, kiến nghị, phản ánh; các cơ quan tham gia tiếp công dân; chuẩn bị hệ thống, thiết lập các điểm cầu tham gia, kiểm thử và tổng duyệt. Trước mắt, điểm cầu thí điểm tại trụ sở UBND tỉnh và các điểm cầu tại UBND các huyện, thành phố Nam Định; khi cần thiết, kết nối đến UBND cấp xã để công dân tham dự thuận lợi.

2. Hội trường tầng 3 - Nhà B, trụ sở UBND tỉnh là địa điểm chính 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 tỉnh, cần sự phối hợp của các cơ quan cấp tỉnh và địa phương.

3. Hội trường trực tuyến của UBND cấp huyện là địa điểm chính tổ chức tiếp công dân trực tuyến đối với các vụ việc thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp huyện nhưng cần sự phối hợp của Văn phòng UBND tỉnh hoặc các cơ quan khác có liên quan.

II. VỤ VIỆC, ĐỐI TƯỢNG THỰC HIỆN TIẾP CÔNG DÂN TRỰC TUYẾN

1. Vụ việc khiếu nại, kiến nghị, phản ánh đã được Thủ tướng Chính phủ, các cơ quan Trung ương, Chủ tịch UBND tỉnh 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.

2. 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 an ninh trật tự, an toàn xã hội.

3. Các vụ việc khiếu nại, kiến nghị, phản ánh liên quan đến nhiều cơ quan, đơn vị, địa phương, đi lại khó khăn, gây lãng phí, tốn kém cho cá nhân, tổ chức.

4. 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 tỉnh.

5. Các đoàn công dân 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.

6. Các vụ việc khác khi cần thiết.

III. PHƯƠNG PHÁP, CÁCH THỨC KẾT NỐI, THÀNH PHẦN TIẾP CÔNG DÂN TRỰC TUYẾN

1. Phương thức kết nối

Điểm cầu Hội trường trực tuyến của UBND tỉnh được cài đặt phần mềm nền tảng dùng chung của Bộ Khoa học và Công nghệ, là điểm cầu trung tâm; các điểm cầu: Thanh tra Chính phủ (đối với các vụ việc cần lãnh đạo Thanh tra Chính phủ tham gia), điểm cầu Trụ sở Tiếp công dân Trung ương (đối với các vụ việc cần đại diện Ban Tiếp công dân Trung ương tham gia), điểm cầu UBND cấp huyện, xã (nơi có vụ việc khiếu nại, kiến nghị, phản ánh vượt cấp) và điểm cầu của các sở, ngành kết nối với điểm cầu Hội trường trực tuyến của UBND tỉnh (nếu đủ điều kiện) qua phần mềm nền tảng dùng chung, tên và mật khẩu do quản trị tại điểm cầu trung tâm cung cấp.

2. Thành phần tham gia

2.1. Điểm cầu trung tâm (Hội trường tầng 3 - Nhà B, trụ sở của UBND tỉnh), gồm: Lãnh đạo UBND tỉnh chủ trì; đại diện lãnh đạo: Đoàn đại biểu Quốc hội tỉnh, Hội đồng nhân dân tỉnh, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh, các sở, ban, ngành có liên quan; thành viên Hội đồng tư vấn về việc giải quyết khiếu nại, tố cáo của tổ chức, cá nhân trên lĩnh vực đất đai, nhà ở, công trình xây dựng trên địa bàn tỉnh.

2.2. Điểm cầu đại biểu (Hội trường trực tuyến của UBND cấp huyện, nơi có vụ việc khiếu nại, kiến nghị, phản ánh của công dân), gồm: Chủ tịch UBND cấp huyện, các phòng chuyên môn có liên quan và lãnh đạo Ban Tiếp công dân cấp huyện.

2.3. Điểm cầu đại biểu (Thanh tra Chính phủ hoặc Ban Tiếp công dân Trung ương nếu cần thiết), gồm: Lãnh đạo Thanh tra Chính phủ; Trưởng Ban Tiếp công dân Trung ương; các vụ, cục, đơn vị thuộc Thanh tra Chính phủ có liên quan.

2.4. Nếu cấp huyện là điểm cầu trung tâm, thành phần tham gia tương tự như thành phần ở điểm cầu trung tâm tại Hội trường trực tuyến của UBND tỉnh.

2.5. Công dân dự tại điểm cầu trung tâm hoặc điểm cầu đại biểu.

Phần V

KẾ HOẠCH TRIỂN KHAI VÀ TỔ CHỨC THỰC HIỆN

I. KẾ HOẠCH TRIỂN KHAI

1. Đảm bảo hạ tầng công nghệ thông tin Hội trường, đáp ứng yêu cầu kỹ thuật tổ chức tiếp công dân trực tuyến

- Đơn vị chủ trì: Văn phòng UBND tỉnh, Sở Khoa học và Công nghệ.
- Đơn vị phối hợp: Thanh tra tỉnh.
- Thời gian thực hiện: Trong Quý I/2025.

2. Tập huấn, hướng dẫn kiến thức, kỹ năng về tổ chức tiếp công dân trực tuyến

- Đơn vị chủ trì tham mưu triển khai thực hiện: Thanh tra tỉnh.
- Đơn vị phối hợp: Các sở, ban, ngành cấp tỉnh, UBND cấp huyện.
- Thời gian thực hiện: Khi Ban Tiếp công dân Trung ương tổ chức.

II. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Văn phòng UBND tỉnh

- Chỉ đạo, giám sát chung công tác tổ chức, vận hành kỹ thuật hội nghị tiếp công dân trực tuyến tại điểm cầu trung tâm và các điểm cầu đại biểu tại UBND cấp huyện, xã; phối hợp xử lý thông tin về kế hoạch, kịch bản và các yêu cầu phát sinh về kỹ thuật của các buổi tiếp công dân trực tuyến; bố trí nhân lực tham gia tổ chức các buổi tiếp công dân trực tuyến. Đồng thời, hướng dẫn UBND cấp huyện trong quá trình triển khai thực hiện.

- Phối hợp Sở Khoa học và Công nghệ trong công tác chuẩn bị đảm bảo cơ sở hạ tầng Hội trường 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...).

- Vận hành điểm cầu trung tâm; chuẩn bị nội dung, xây dựng kịch bản, kế hoạch tổ chức các buổi tiếp công dân trực tuyến của Chủ tịch UBND tỉnh; phát hành giấy mời, bố trí phương tiện và kinh phí cần thiết phục vụ các buổi tiếp công dân trực tuyến của Chủ tịch UBND tỉnh.

2. Sở Khoa học và Công nghệ chỉ đạo Công Thông tin điện tử tỉnh thực hiện công tác thông tin, tuyên truyền về Mô hình và Quy chế tiếp công dân trực tuyến; đưa tin, bài viết về các buổi tiếp công dân của Chủ tịch UBND tỉnh.

3. Thanh tra tỉnh chủ trì, phối hợp Văn phòng UBND tỉnh, các cơ quan, đơn vị, địa phương có liên quan tổng hợp, tham mưu đề xuất Chủ tịch UBND tỉnh tổng kết, đánh giá, báo cáo Tổng Thanh tra Chính phủ về việc triển khai Mô hình thí điểm tiếp công dân trực tuyến; phối hợp Ban Tiếp công dân Trung ương (khi có yêu cầu), các sở, ban, ngành cấp tỉnh và UBND cấp huyện tổ chức hội nghị tập huấn, bồi dưỡng kiến thức, kỹ năng về tổ chức tiếp công dân trực tuyến.

4. Thanh tra tỉnh; các sở, ban, ngành cấp tỉnh và UBND cấp huyện phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh (Ban Tiếp công dân tỉnh) chuẩn bị nội dung, hồ sơ, tài liệu liên quan đến vụ việc được tiếp công dân trực tuyến./.