

Số: 3549 /QĐ-UBND

Hải Phòng, ngày 29 tháng 8 năm 2025

**QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành Mô hình thí điểm tiếp công dân trực tuyến  
của Ủy ban nhân dân thành phố Hải Phòng**

**ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ HẢI PHÒNG**

*Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 16/6/2025;*

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

*Căn cứ Văn bản số 1058/TTCP-BTCDTW ngày 24/5/2024 của Thanh tra  
Chính phủ về việc phối hợp, xây dựng Mô hình và tổ chức tiếp công dân trực tuyến;*

*Theo đề nghị của Thanh tra thành phố tại Văn bản số 1434/TTTP-VP ngày  
11/8/2025.*

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Mô hình thí điểm tiếp công dân  
trực tuyến của Ủy ban nhân dân thành phố Hải Phòng.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký và thay thế cho Quyết định  
số 4100/QĐ-UBND ngày 11/11/2024 của Ủy ban nhân dân thành phố Hải Phòng.

**Điều 3.** Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố, Thủ trưởng các Sở,  
ban, ngành thành phố, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã và các cơ quan, đơn vị  
liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- Thanh tra Chính phủ;
- Đoàn ĐBQH TP Hải Phòng;
- TTTU, TT HĐND TP;
- CT, các PCT UBND TP;
- VPTU, VP Đoàn ĐBQH&HĐND TP;
- Ban NC, UBKT TU;
- VNPT Hải Phòng;
- CVP, các PCVP UBND TP;
- Các Phòng, Ban, đơn vị thuộc VP UBND TP;
- Cổng Thông tin điện tử TP;
- Lưu: VT, P.Q.Thắng.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH



Lê Ngọc Châu

## MÔ HÌNH THÍ ĐIỂM

**Tiếp công dân trực tuyến của Ủy ban nhân dân thành phố Hải Phòng**  
(kèm theo Quyết định số ~~3549~~ /QĐ-UBND ngày 29 / 8 /2025 của  
Ủy ban nhân dân thành phố Hải Phòng)

Thực hiện Văn bản số 1058/TTCP-BTCDTW ngày 24/5/2024 của Thanh tra Chính phủ về việc phối hợp, xây dựng Mô hình và tổ chức tiếp công dân trực tuyến, Ủy ban nhân dân thành phố Hải Phòng xây dựng Mô hình thí điểm tiếp công dân trực tuyến gồm các nội dung sau:

### 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 công dân tại Trụ sở Tiếp công dân các cấp, có sự tham gia của người khiếu nại, kiến nghị, phản ánh, người thực hiện tiếp công dân, người tham gia tiếp công dân theo quy định của pháp luật và đảm bảo 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 Trụ sở Ủy ban nhân dân, Trụ sở Tiếp công dân các cấp có sự tham gia của các thành phần tham gia tiếp công dân theo quy định của pháp luật và đảm bảo các yêu cầu về trang thiết bị công nghệ hỗ trợ buổi tiếp công dân trực tuyến.

### 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 Thanh tra Chính phủ, Ban Tiếp công dân Trung ương, các cơ quan Trung ương với Ủy ban nhân dân thành phố Hải Phòng; giữa Ủy ban nhân dân thành phố Hải Phòng và Ủy ban nhân dân cấp xã trên địa bàn thành phố Hải Phòng 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, 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 trong điều kiện xã hội có dịch bệnh cũng như trong điều kiện xã hội bình thường. Nâng cao hiệu quả, chất lượng công tác đối ngoại, giải quyết khiếu nại, kiến nghị, phản ánh, bảo đảm an ninh, an toàn, 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 tại các cơ quan Nhà nước.

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 và công dân.

c) Tăng cường công tác phối hợp giữa Thanh tra Chính phủ, Ban Tiếp công dân Trung ương, các cơ quan Trung ương với Ủy ban nhân dân thành phố Hải Phòng; giữa Ủy ban nhân dân thành phố Hải Phòng và Ủy ban nhân dân cấp xã trên địa bàn thành phố Hải Phòng trong hoạt động tiếp công dân; 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 giám sát việc thực hiện công tác tiếp công dân giữa các cơ quan cấp trên với cấp dưới.

d) Tiếp công dân trực tuyến là sự lựa chọn thay thế cho các buổi tiếp công dân trực tiếp, giúp Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố thực hiện tốt nhiệm vụ tiếp công dân 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, tiết kiệm thời gian, chi phí tổ chức tiếp công dân.

đ) Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong công tác chỉ đạo, điều hành, 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:

### a) Yêu cầu chung:

- Tiếp công dân trực tuyến đảm bảo đúng quy trình, quy định tại Luật Tiếp công dân năm 2013, Luật Khiếu nại năm 2011, 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 141/2025/NĐ-CP ngày 12/6/2025 của Chính phủ quy định về phân định thẩm quyền của chính quyền địa phương trong lĩnh vực quản lý nhà nước của Thanh tra Chính phủ, Thông tư số 04/2021/TT-TTCTP 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.

- 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 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 năm 2013 nhưng vì lý do khách quan không thể tiếp công dân trực tiếp.

- Các điểm cầu tiếp công dân trực tuyến từ Thanh tra Chính phủ, Ban Tiếp công dân Trung ương, các cơ quan Trung ương, Ủy ban nhân dân thành phố đến Ủy ban nhân dân cấp xã phải 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. Các điểm cầu tiếp công dân trực tuyến tại Ủy ban nhân dân thành phố, Ủy ban nhân dân cấp xã luôn đặt ưu tiên về chất lượng, tính sẵn sàng cao, 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.

- 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.

### b) Yêu cầu cụ thể:

#### - Yêu cầu 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 điểm khác nhau của các điểm cầu;

+ Hệ thống tiếp công dân trực tuyến của Ủy ban nhân dân thành phố, Ủy ban nhân dân cấp xã 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; từ thành phố đến cấp xã và ngược lại.

#### - Yêu cầu về hạ tầng kỹ thuật:

+ Ủy ban nhân dân thành phố, Ủy ban nhân dân cấp xã đã có cơ sở hạ tầng hợp trực tuyến đạt yêu cầu cho phép tổ chức tiếp công dân trực tuyến;

+ Ban hành quy chế tiếp công dân trực tuyến của Ủy ban nhân dân thành phố, Ủy ban nhân dân cấp xã; 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 tra, chạy 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 Ủy ban nhân dân cấp xã trước khi đưa mô hình vào thực tiễn.

- Yêu cầu về đường truyền:

Trong giai đoạn đầu các điểm cầu trực tuyến sử dụng môi trường Internet (*điểm cầu trung tâm sử dụng đường truyền tốc độ khoảng 100Mb, điểm cầu đại biểu sử dụng đường truyền tốc độ khoảng 50Mb*). Trong tương lai, có thể nâng cấp các điểm cầu sử dụng đường truyền kết nối riêng.

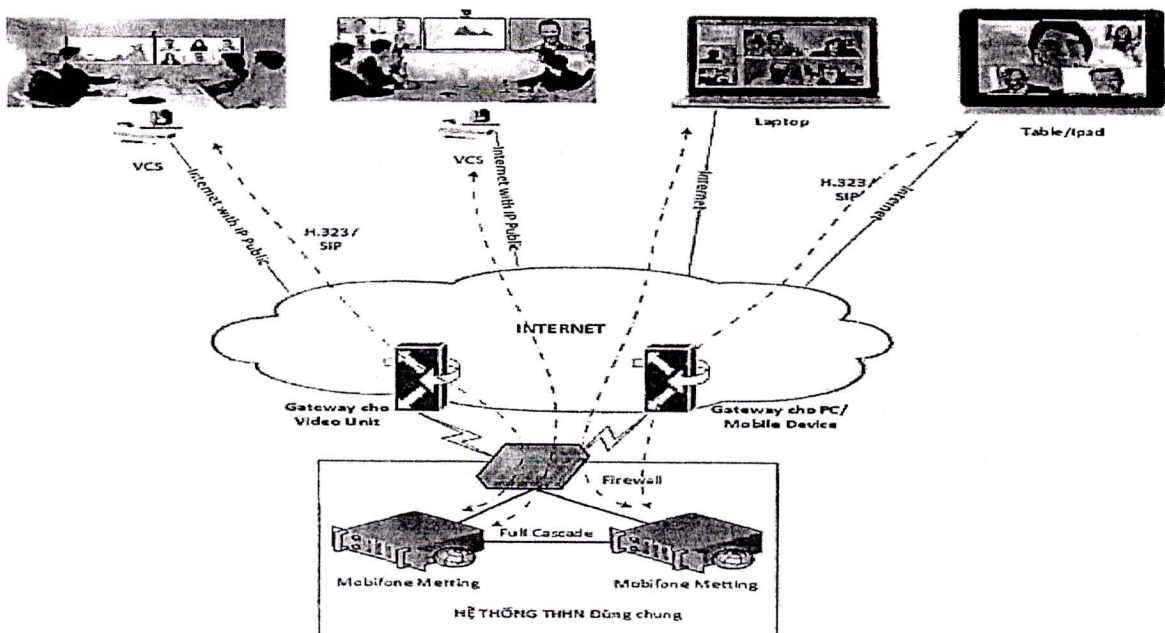
- Yêu cầu về nhân lực phục vụ:

Nhân lực vận hành các hệ thống phục vụ tiếp công dân trực tuyến, sử dụng nhân lực 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. MÔ HÌNH

##### 1. Sơ đồ Mô hình:



## 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 cơ quan có thẩm quyền thẩm định; cài đặt trên thiết bị sẵn có đặt tại Ủy ban nhân dân thành phố, Ủy ban nhân dân cấp xã (*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, 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. GIẢI PHÁP

### 1. Về hạ tầng, cơ sở vật chất:

- Các điểm cầu tiếp công dân trực tuyến đặt tại Trụ sở Ủy ban nhân dân thành phố, Trụ sở Ủy ban nhân dân cấp xã sử dụng hạ tầng, cơ sở vật chất có sẵn. Trong trường hợp cần thiết, Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố; Ủy ban nhân dân cấp xã rà soát hạ tầng kỹ thuật, bổ sung trang thiết bị (*nếu cần*) để đảm bảo yêu cầu triển khai mô hình thí điểm tiếp công dân trực tuyến.

- Để đảm bảo an ninh thông tin được thông suốt, 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. Đối với điểm cầu chính Ủy ban nhân dân thành phố:

+ Thuê riêng kênh Internet Leaded line tốc độ 100Mbps trong nước, 3Mbps quốc tế để kết nối cùng lúc nhiều 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....

+ Phần mềm GoMeet.

### 2. Lưu trữ dữ liệu:

- Để lưu trữ, phục vụ khai thác dữ liệu sau các buổi tiếp công dân trực tuyến, sử dụng máy tính có dung lượng lưu trữ lớn và các thiết bị ngoại vi đặt tại các điểm cầu của các cơ quan, đơn vị.

- Khi chuyển sang mô hình tiếp dân trực tuyến chuyên dụng, sẽ đề xuất giải pháp lưu trữ sử dụng cơ sở dữ liệu Cloud; kho dữ liệu dùng chung của Ủy ban nhân dân thành phố.

### 3. Thể chế và nhân sự:

Ủy ban nhân dân thành phố, Ủy ban nhân dân cấp xã 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 buổi tiếp công dân trực tuyến, nhân sự cần được hướng dẫn, đào tạo đồng đều đảm bảo các yêu cầu nhiệm vụ.

## **Phần IV**

### **ĐỊA ĐIỂM, ĐỐI TƯỢNG, PHƯƠNG PHÁP**

#### **I. ĐỊA ĐIỂM TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN TRỰC TUYẾN**

1. Trụ sở Tiếp công dân thành phố hoặc địa điểm khác phù hợp là địa điểm chính tổ chức tiếp công dân trực tuyến đối với vụ việc đông người, phức tạp, vượt cấp cần sự phối hợp của Thanh tra Chính phủ, Ban Tiếp công dân Trung ương, các cơ quan Trung ương và Ủy ban nhân dân cấp xã; tổ chức tiếp công dân định kỳ, đột xuất của lãnh đạo Ủy ban nhân dân thành phố.

2. Trụ sở Ủy ban nhân dân cấp xã hoặc địa điểm khác phù hợp là địa điểm tổ chức tiếp công dân trực tuyến đối với các vụ việc thuộc thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân cấp xã nhưng cần sự phối hợp tham gia tiếp của Ủy ban nhân dân thành phố, Thanh tra Chính phủ, Ban Tiếp công dân Trung ương; tổ chức tiếp công dân định kỳ, đột xuất của lãnh đạo Ủy ban nhân dân cấp xã.

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

1. Vụ việc khiếu nại, kiến nghị, phản ánh đã được Ủy ban nhân dân thành phố 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, đơn vị 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 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, nhiều địa phương, đơn vị hoặc các khu vực đi lại khó khăn gây 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 Trung ương;

5. 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, đơn vị 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

**Cách thức kết nối:** Các điểm cầu tiếp công dân được kết nối với nhau qua phần mềm GoMeet, có nền tảng dùng chung; 1 điểm cầu chính có thể chia sẻ kết nối cho các điểm cầu đại biểu. Phương pháp kết nối được thực hiện qua các buổi tiếp dân, cụ thể như sau:

#### 1. Tiếp công dân của lãnh đạo Ủy ban nhân dân thành phố:

Điểm cầu tại Ủy ban nhân dân thành phố được cài đặt phần mềm GoMeet có nền tảng dùng chung là điểm cầu trung tâm, các điểm cầu: Thanh tra Chính phủ (*đối với vụ việc cần lãnh đạo Thanh tra Chính phủ tham gia*), Ban Tiếp công dân Trung ương (*đối với vụ việc cần lãnh đạo Ban Tiếp công dân Trung ương tham gia*), các Bộ, ngành Trung ương (*khi cần thiết*), Ủy ban nhân dân cấp xã là điểm cầu đại biểu, được kết nối với điểm cầu chính tại Ủy ban nhân dân thành phố (*qua phần mềm nền tảng dùng chung, tên và mật khẩu do quản trị tại điểm cầu chính cung cấp*). Thành phần tham gia gồm:

##### - Điểm cầu tại Ủy ban nhân dân thành phố:

- + Lãnh đạo Ủy ban nhân dân thành phố chủ trì;
- + Đại diện lãnh đạo các Sở, ngành, đơn vị có liên quan;
- + Đại diện lãnh đạo Ban Tiếp công dân thành phố;
- + Công dân (*hoặc công dân đại diện cho đoàn đông người*) đăng ký buổi tiếp dân của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố.

##### - Điểm cầu tại Ủy ban nhân dân cấp xã:

- + Đại diện lãnh đạo Ủy ban nhân dân cấp xã;
- + Đại diện lãnh đạo các cơ quan, đơn vị có liên quan;

##### - Điểm cầu tại Thanh tra Chính phủ, điểm cầu Ban Tiếp công dân Trung ương hoặc điểm cầu của các Bộ, ngành Trung ương khác (*nếu cần*):

- + Đại diện lãnh đạo Thanh tra Chính phủ, lãnh đạo các Bộ, ngành Trung ương, lãnh đạo Ban Tiếp công dân Trung ương.
- + Đại diện các cơ quan, đơn vị có liên quan.

#### 2. Tiếp công dân của lãnh đạo Ủy ban nhân dân cấp xã:

##### - Điểm cầu tại Ủy ban nhân dân cấp xã

- + Lãnh đạo Ủy ban nhân dân cấp xã chủ trì;
- + Đại diện lãnh đạo các cơ quan, đơn vị có liên quan;

+ Công dân (hoặc công dân đại diện cho đoàn đông người) đăng ký buổi tiếp dân của Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã.

**- Điểm cầu tại Ủy ban nhân dân thành phố:**

+ Đại diện lãnh đạo Ủy ban nhân dân thành phố;

+ Đại diện lãnh đạo các cơ quan, đơn vị có liên quan;

+ Đại diện lãnh đạo Ban Tiếp công dân thành phố.

**- Điểm cầu tại Thanh tra Chính phủ; điểm cầu Ban Tiếp công dân Trung ương hoặc điểm cầu của các Bộ, ngành Trung ương khác (nếu cần):**

+ Đại diện lãnh đạo Thanh tra Chính phủ, lãnh đạo các Bộ, ngành Trung ương; lãnh đạo Ban Tiếp công dân Trung ương.

+ Đại diện các cơ quan, đơn vị có liên quan.

Dữ liệu buổi tiếp công dân được lưu trữ tại máy tính của điểm cầu chính các điểm cầu đại biểu có thể chủ động lưu trữ dữ liệu tại máy tính của điểm cầu đại biểu.

## **Phần V**

### **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **I. THỜI GIAN THÍ ĐIỂM**

1. Mô hình thí điểm Tiếp công dân trực tuyến của Ủy ban nhân dân thành phố được triển khai thực hiện từ khi được ban hành đến khi có chỉ đạo mới của Thanh tra Chính phủ.

2. Việc sơ kết đánh giá kết quả thực hiện Mô hình thí điểm Tiếp công dân trực tuyến của Ủy ban nhân dân thành phố hàng năm được tiến hành vào Quý I của năm sau.

3. Việc báo cáo kết quả tiếp công dân trực tuyến được lồng ghép vào báo cáo kết quả tiếp công dân, xử lý đơn định kỳ hàng tháng, quý, năm.

#### **II. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

Yêu cầu các Sở, ngành, địa phương, đơn vị liên quan chuẩn bị đầy đủ các điều kiện cần thiết để thực hiện Mô hình thí điểm tiếp công dân trực tuyến của Ủy ban nhân dân thành phố, cụ thể như sau:

##### **1. Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố:**

a) Chỉ đạo Ban Tiếp công dân thành phố bố trí địa điểm đặt điểm cầu tiếp công dân của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố; tham mưu Ủy ban nhân dân thành phố tổ chức sơ kết đánh giá kết quả thực hiện Mô hình thí điểm Tiếp công dân trực tuyến;

b) Chuẩn bị các điều kiện về hạ tầng, kỹ thuật đảm bảo theo hướng dẫn tại Công văn số 4217/KHDN-ĐHKD-GOV TW ngày 15/7/2024 của Tổng Công ty dịch vụ viễn thông (*gửi kèm theo*)

c) Phối hợp với Sở Tư pháp, Thanh tra thành phố xây dựng Quy chế tiếp công dân trực tuyến của Ủy ban nhân dân thành phố.

d) Chủ trì, phối hợp với Sở Tài chính lập dự toán, đề xuất kinh phí mua sắm trang thiết bị phục vụ hoạt động tiếp công dân trực tuyến theo quy định.

## **2. Sở Khoa học và Công nghệ:**

a) Phối hợp với Ban Tiếp công dân thành phố, VNPT Hải Phòng kiểm tra, vận hành, chạy thử Hệ thống Tiếp công dân trực tuyến, đảm bảo hệ thống kỹ thuật kết nối thông suốt để truyền tải hình ảnh, âm thanh giữa các điểm cầu, bảo đảm an ninh, an toàn thông tin trước, trong và sau khi diễn ra buổi tiếp công dân trực tuyến.

b) Bố trí nhân sự có chuyên môn kỹ thuật để vận hành và xử lý tình huống trong triển khai các phiên tiếp công dân trực tuyến.

## **3. Sở Tài chính:**

Phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố, Thanh tra thành phố tham mưu, tổng hợp, bố trí kinh phí trong dự toán chi thường xuyên ngân sách hàng năm của các cơ quan, đơn vị, địa phương để triển khai nhiệm vụ về xây dựng và thực hiện Mô hình tiếp công dân trực tuyến, báo cáo cấp có thẩm quyền xem xét, quyết định theo quy định pháp luật hiện hành; lồng ghép trong các Chương trình, Đề án, Đề tài được cấp có thẩm quyền phê duyệt.

## **4. Các Sở, ban, ngành thành phố:**

Phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố chuẩn bị nội dung, hồ sơ, tài liệu liên quan đến vụ việc được tiếp công dân trực tuyến.

## **5. Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã:**

a) Sắp xếp, bố trí địa điểm, cơ sở vật chất, hạ tầng kỹ thuật đảm bảo việc kết nối tiếp công dân trực tuyến khi có yêu cầu và triển khai Mô hình thí điểm tiếp công dân trực tuyến của Ủy ban nhân dân thành phố để thực hiện việc tiếp công dân trực tuyến.

b) Phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố chuẩn bị nội dung, hồ sơ, tài liệu liên quan đến vụ việc được các cơ quan Trung ương, lãnh đạo Ủy ban nhân dân thành phố tiếp công dân trực tuyến.

## **6. Cổng Thông tin điện tử thành phố:**

Thực hiện công tác thông tin tuyên truyền về Mô hình và Quy chế tiếp công dân trực tuyến; đưa tin, viết bài về các buổi tiếp công dân trực tuyến của lãnh đạo Ủy ban nhân dân thành phố Hải Phòng.

## **7. Các đơn vị khác có liên quan:**

Các đơn vị cung cấp hạ tầng kỹ thuật phục vụ tiếp công dân trực tiếp, phối hợp, hỗ trợ thực hiện các nhiệm vụ sau:

PHÒNG HẢI PHÒNG

+

- Phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố xây dựng phương án kỹ thuật, kết nối, đảm bảo an toàn cho các buổi tiếp dân trực tuyến.
- Cung cấp, vận hành các hệ thống phần mềm do đơn vị cung cấp triển khai theo yêu cầu phương án kỹ thuật và kịch bản của các buổi tiếp công dân trực tuyến.
- Bố trí nhân lực vận hành, đảm bảo chất lượng, khả năng sẵn sàng và xử lý sự cố dịch vụ do đơn vị, doanh nghiệp cung cấp (nếu có).

Trong quá trình thực hiện, nếu phát sinh khó khăn, vướng mắc hoặc có những điểm chưa phù hợp, các cơ quan, đơn vị liên quan kịp thời gửi ý kiến về Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố để tổng hợp, báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố xem xét, quyết định bổ sung, sửa đổi./.

+