

Số: 3394 /QĐ-UBND

Hải Phòng, ngày 21 tháng 8 năm 2025

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy chế tiếp công dân trực tuyến
của Ủy ban nhân dân thành phố Hải Phòng**

CHỦ TỊCH 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 số 141/2025/NĐ-CP ngày 12/6/2025 của Chính phủ 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 1098/TTTP-VP ngày 14/7/2025.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp công dân trực tuyến của Ủy ban nhân dân thành phố Hải Phòng.

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

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. *u*

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;
- Công Thông tin điện tử TP;
- Lưu: VT, P.Q.Thắng.

CHỦ TỊCH



Lê Ngọc Châu

QUY CHẾ

Tiếp công dân trực tuyến của Ủy ban nhân dân thành phố Hải Phòng
(kèm theo Quyết định số **3394** /QĐ-UBND ngày **21** tháng **8** năm 2025
của Ủy ban nhân dân thành phố Hải Phòng)

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 thành phố.

2. Đối tượng áp dụng

- a) Quy chế này được áp dụng đối với các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan khi tham gia tiếp công dân trực tuyến do Ủy ban nhân dân thành phố 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. 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 Ủy ban nhân dân thành phố, Ban Tiếp công dân thành phố với các Sở, ban, ngành, địa phương có liên quan; giữa Ủy ban nhân dân thành phố Hải Phòng với Thanh tra Chính phủ, Ban Tiếp công dân Trung ương và các Bộ, ngành 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 trụ sở tiếp công dân các cấp.

2. Điểm cầu trung tâm là không gian tổ chức buổi tiếp công dân trực tuyến 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 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 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 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 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;

b) 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;

c) 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.

d) 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;

đ) 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;

e) Các vụ việc khác khi cần thiết.

2. Ngoài các tiêu chí được quy định tại khoản 1 Điều 4, vụ việc được lựa chọn để tổ chức tiếp công dân trực tuyến phải được sự đồng ý của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố.

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 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.

2. Địa điểm tổ chức tiếp công dân trực tuyến

a) 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, Ủy ban nhân dân cấp xã; tổ chức tiếp công dân định kỳ, đột xuất của lãnh đạo Ủy ban nhân dân thành phố.

b) 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 Thanh tra Chính phủ, Ban Tiếp công dân Trung ương, Ủy ban nhân dân thành phố và các Sở, ban, ngành thành phố; tổ chức tiếp công dân định kỳ, đột xuất của lãnh đạo Ủy ban nhân dân cấp xã.

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

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

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

a) Công tác chuẩn bị, phối hợp:

- Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố tham mưu xây dựng kế hoạch, chương trình làm việc; chủ trì phối hợp với các Sở, ngành, địa phương liên quan tham mưu, lựa chọn vụ việc, rà soát hồ sơ, chuẩn bị nội dung buổi tiếp công dân, địa điểm đặt điểm cầu trung tâm và báo cáo lãnh đạo Ủy ban nhân dân thành phố xem xét, quyết định chậm nhất trước 05 ngày diễn ra buổi tiếp công dân; phát hành Giấy mời tiếp công dân chậm nhất trước 03 ngày diễn ra buổi tiếp công dân.

- Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố chủ trì, phối hợp với Sở Khoa học và Công nghệ, đơn vị cung cấp hạ tầng kỹ thuật và các cơ quan liên quan chuẩn bị trang thiết bị, đường truyền cho điểm cầu trung tâm, điểm cầu đại biểu, đảm bảo

kết nối thông suốt giữa các điểm cầu (*kiểm thử trước 01 ngày và trước 02 giờ diễn ra buổi tiếp*).

b) Phương thức kết nối: Các điểm cầu tiếp công dân được kết nối với nhau qua phần mềm GoMeet, có nền tảng dùng chung. Điểm cầu của Ủy ban nhân dân thành phố là điểm cầu trung tâm được cài đặt phần mềm nền tảng dùng chung, có thể chia sẻ kết nối cho các điểm cầu đại biểu. Điểm cầu đại biểu gồm: Điểm cầu tại Thanh tra Chính phủ, điểm cầu Ban Tiếp công dân Trung ương, điểm cầu các Bộ, ngành Trung ương khác (*nếu có*), điểm cầu tại Ủy ban nhân dân cấp xã.

c) Thành phần tham gia:

- Điểm cầu Trung tâm tại Trụ sở Tiếp công dân thành phố hoặc địa điểm khác phù hợp:

- + Lãnh đạo Ủy ban nhân dân thành phố chủ trì;
- + Đại diện lãnh đạo các cơ quan, 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 đại biểu, bao gồm:

- + Điểm cầu tại Ủy ban nhân dân cấp xã: Đại diện lãnh đạo Ủy ban nhân dân cấp xã; 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 (*nếu cần*): Đại diện lãnh đạo Thanh tra Chính phủ, lãnh đạo Ban Tiếp công dân Trung ương; lãnh đạo các Bộ, ngành Trung ương, lãnh đạo các cơ quan, đơn vị có liên quan.

d) Trình tự tiếp công dân trực tuyến của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố:

- Lãnh đạo Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố tuyên bố lý do, giới thiệu thành phần tham dự, thư ký ghi biên bản.
- Lãnh đạo Ban Tiếp công dân thành phố: Phổ biến nội dung cơ bản của Nội quy Tiếp công dân; tóm tắt nội dung vụ việc của các công dân theo yêu cầu của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố.
- Công dân trình bày bổ sung nội dung về vụ việc (*nếu có*).
- Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố chỉ định Thủ trưởng cơ quan, đơn vị báo cáo quá trình giải quyết, đề xuất hướng giải quyết vụ việc của công dân.
- Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố (*người chủ trì tiếp công dân*) kết luận.

đ) Thông báo ý kiến kết luận sau buổi tiếp công dân:

Trong thời hạn 05 ngày, kể từ ngày tiếp công dân của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố, Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố duyệt, ký văn bản thông báo ý kiến kết luận sau khi tiếp công dân.

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

a) Công tác chuẩn bị, phối hợp

- Ủy ban nhân dân cấp xã xây dựng kế hoạch, chương trình làm việc; lựa chọn vụ việc, rà soát hồ sơ, chuẩn bị nội dung buổi tiếp công dân; báo cáo Ủy ban nhân dân thành phố Hải Phòng chậm nhất trước 05 ngày diễn ra buổi tiếp trong trường hợp cần lãnh đạo Ủy ban nhân dân thành phố tham dự buổi tiếp công dân; phát hành Giấy mời chậm nhất trước 03 ngày diễn ra buổi tiếp;

- Ủy ban nhân dân cấp xã chủ trì, phối hợp với Sở Khoa học và Công nghệ, các đơn vị cung cấp hạ tầng kỹ thuật và các cơ quan liên quan chuẩn bị trang thiết bị, đường truyền cho điểm cầu trung tâm, điểm cầu đại biểu, đảm bảo kết nối thông suốt giữa các điểm cầu (*kiểm thử trước 01 ngày và trước 02 giờ diễn ra buổi tiếp*).

b) Phương thức kết nối: Các điểm cầu tiếp công dân được kết nối với nhau qua phần mềm GoMeet, có nền tảng dùng chung. Điểm cầu của Ủy ban nhân dân cấp xã là điểm cầu đại biểu, được kết nối với cầu của Ủy ban nhân dân thành phố là điểm cầu trung tâm.

c) Thành phần tham gia:

- Điểm cầu tại Ủy ban nhân dân cấp xã:

+ Lãnh đạo Ủy ban nhân dân cấp xã;

+ 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 Hải Phòng: Đại diện lãnh đạo Ủy ban nhân dân thành phố; lãnh đạo Ban Tiếp công dân thành phố; lãnh đạo các cơ quan, đơn vị có liên quan;

- Điểm cầu tại các Sở, ngành, đơn vị có liên quan: Đại diện lãnh đạo các Sở, ngành, đơn vị và đại diện các phòng, ban 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 (*nếu cần*): Đại diện lãnh đạo Thanh tra Chính phủ; lãnh đạo Ban Tiếp công dân Trung ương; lãnh đạo các Bộ, ngành Trung ương; lãnh đạo các cơ quan, đơn vị có liên quan.

3. Tiếp công dân do Thanh tra Chính phủ, Ban Tiếp công dân Trung ương hoặc các Bộ, ngành Trung ương tổ chức:

a) Công tác chuẩn bị, phối hợp:

- Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố phối hợp với đơn vị chuyên môn của Thanh tra Chính phủ, Ban Tiếp công dân Trung ương, các Bộ, ngành Trung ương xây dựng chương trình làm việc; chủ trì phối hợp với các Sở, ngành, địa phương liên quan rà soát hồ sơ, chuẩn bị nội dung buổi tiếp công dân, địa điểm đặt điểm cầu của Ủy ban nhân dân thành phố và báo cáo lãnh đạo Ủy ban nhân dân thành phố xem xét, quyết định chậm nhất trước 05 ngày diễn ra buổi tiếp công dân.

- Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố chủ trì, phối hợp với Sở Khoa học và Công nghệ, đơn vị cung cấp hạ tầng kỹ thuật và các cơ quan liên quan chuẩn bị trang thiết bị, đường truyền cho điểm cầu tại Ủy ban nhân dân thành phố, đảm bảo kết nối thông suốt giữa các điểm cầu (*kiểm thử trước 01 ngày và trước 02 giờ diễn ra buổi tiếp*).

b) Phương thức kết nối: Các điểm cầu tiếp công dân được kết nối với nhau qua phần mềm GoMeet, có nền tảng dùng chung. Điểm cầu của Thanh tra Chính phủ, Ban Tiếp công dân Trung ương hoặc các Bộ, ngành Trung ương là điểm cầu trung tâm được cài đặt phần mềm nền tảng dùng chung, có thể chia sẻ kết nối cho các điểm cầu đại biểu đặt tại Ủy ban nhân dân thành phố Hải Phòng, Ủy ban nhân dân cấp xã.

c) Thành phần tham gia:

- Điểm cầu trung tâm tại Thanh tra Chính phủ; Ban Tiếp công dân Trung ương hoặc các Bộ, ngành Trung ương:

+ Lãnh đạo Thanh tra Chính phủ; lãnh đạo Ban Tiếp công dân Trung ương hoặc lãnh đạo các Bộ, ngành Trung ương chủ trì;

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

- Điểm cầu đại biểu:

+ Điểm cầu tại Ủy ban nhân dân thành phố Hải Phòng: Đại diện Lãnh đạo Ủy ban nhân dân thành phố; lãnh đạo Ban Tiếp công dân thành phố; lãnh đạo các cơ quan, đơn vị có liên quan;

+ Điểm cầu tại Ủy ban nhân dân cấp xã: Đại diện lãnh đạo Ủy ban nhân dân cấp xã; lãnh đạo các cơ quan, đơn vị có liên quan.

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 có dung lượng lưu trữ lớn và các thiết bị ngoại vi đặt tại điểm cầu trung tâm để bảo quản, sử dụng lâu dài và phục vụ khai thác, sử dụng khi cần thiết.

2. Các điểm cầu đại biểu cũng có thể lưu trữ dữ liệu theo phương pháp của điểm cầu trung tâm.

3. Khi chuyển sang mô hình tiếp dân trực tuyến chuyên dụng, sẽ áp dụng giải pháp lưu trữ tại cơ sở dữ liệu Cloud; kho dữ liệu dùng chung của Ủy ban nhân dân thành phố Hải Phòng.

Chương III

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 8. Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố Hải Phòng

1. Chỉ đạo Ban Tiếp công dân thành phố Hải Phòng bố trí địa điểm đặt điểm cầu tiếp công dân trực tuyến của Ủy ban nhân dân thành phố Hải Phòng.

2. Chuẩn bị đầy đủ các điều kiện về hạ tầng, kỹ thuật phục vụ cho các buổi tiếp công dân trực tuyến của Lãnh đạo Ủy ban nhân dân thành phố, bảo đảm việc kết nối thông suốt truyền tải được đầy đủ hình ảnh, âm thanh giữa các điểm cầu khi diễn ra buổi tiếp công dân trực tuyến.

3. Phối hợp với Thanh tra thành phố và các cơ quan, đơn vị liên quan tổ chức hội nghị tập huấn, bồi dưỡng kiến thức, kỹ năng về tổ chức tiếp công dân trực tuyến.

4. Tổng kết, đánh giá, đề xuất việc triển khai Mô hình tiếp công dân trực tuyến hàng năm, báo cáo Ủy ban nhân dân thành phố.

Điều 9. Sở Khoa học và Công nghệ

1. Phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố, Ủy ban nhân dân cấp xã 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.

2. Bố trí nhân sự có chuyên môn kỹ thuật để vận hành và xử lý tình huống trong các buổi tiếp công dân trực tuyến.

Điều 10. Ủy ban nhân dân cấp xã

1. Sắp xếp, bố trí địa điểm, cơ sở vật chất, hạ tầng kỹ thuật về đường truyền, trang thiết bị; đảm bảo sẵn sàng kết nối với điểm cầu trung tâm, thực hiện tiếp công dân trực tuyến.

2. Phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố Hải Phòng 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 Hải Phòng tiếp công dân trực tuyến.

HẢI PHÒNG

3. Phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố Hải Phòng, 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.

Điều 11. 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.

Điều 12. 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 tiếp công dân trực tuyến khi có yêu cầu.

Điều 13. Các đơn vị khác có liên quan

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

1. 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.

2. 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.

3. 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 triển khai thực hiện Quy chế tiếp công dân trực tuyến, 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 tổng hợp, báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố xem xét, quyết định bổ sung, sửa đổi Quy chế. /.