ỦY BAN NHÂN DÂN **XÃ HỒNG CHÂU**	**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số: 1034 /QĐ-UBND	*Hồng Châu, ngày 23 tháng 9 năm 2026*

QUYẾT ĐỊNH
Ban hành Quy chế tiếp công dân trực tuyến của Ủy ban nhân dân xã Hồng Châu

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ HỒNG CHÂU

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

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

Căn cứ Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo ngày 10/12/2025;

Căn cứ Nghị định số 154/2026/NĐ-CP ngày 15/5/2026 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tiếp công dân;

Căn cứ Quyết định số 3459/QĐ-UBND ngày 29/8/2025 của Ủy ban nhân dân thành phố về việc ban hành Mô hình thí điểm tiếp công dân trực tuyến của Ủy ban nhân dân thành phố thành phố Hải Phòng;

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng HĐND&UBND xã.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp công dân trực tuyến của Uỷ ban nhân dân xã Hồng Châu.

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

Điều 3. Văn phòng HĐND&UBND xã, các cơ quan, đơn vị trực thuộc và các công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Trụ sở Uỷ ban nhân dân xã Hồng Châu chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:
- Thanh tra thành phố;
- Thường trực Đảng ủy;
- TTr HĐND xã;
- Chủ tịch, các PCT UBND xã;
- Như Điều 3;
- Lưu: VT, VP.

CHỦ TỊCH

U.B.N.D XÃ HỒNG CHÂU TP HẢI PHÒNG

Phạm Quang Hùng

QUY CHẾ
Tiếp công dân trực tuyến của Ủy ban nhân dân xã Hồng Châu
(kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày tháng 9 năm 2026 của Ủy ban nhân dân xã Hồng Châu)

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 xã.

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 theo yêu cầu;

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

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. Dữ liệu về tiếp công dân trực tuyến phải được thu thập, lưu trữ, bảo mật và khai thác theo quy định của pháp luật về an ninh mạng, pháp luật về bảo vệ dữ liệu cá nhân và pháp luật về lưu trữ.

4. Tăng cường sự phối hợp giữa Văn phòng HĐND&UBND với các cơ quan, đơn vị có liên quan; giữa Ủy ban nhân dân xã Hồng Châu với Thanh tra thành phố, Ban Tiếp công dân thành phố và các sở, ngành liên quan trong việc chuẩn bị, phối hợp, 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 hình thức tiếp công dân được thực hiện thông qua môi trường điện tử, sử dụng các thiết bị truyền hình trực tuyến, phần mềm ứng dụng và mạng Internet tại địa điểm tiếp công dân để kết nối giữa người tiếp công dân với người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Tiếp công dân trực tuyến cho phép người chủ trì tiếp công dân, người tham gia tiếp công dân, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tham gia buổi tiếp công dân tại các điểm cầu truyền hình trực tuyến, nhưng vẫn bảo đảm trực tiếp theo dõi đầy đủ hình ảnh, âm thanh, có sự tham gia của các chủ thể vào cùng một thời điểm.

2. Điểm cầu trung tâm là không gian tổ chức tiếp công dân trực tuyến tại địa điểm tiếp công dân theo tựng vụ việc phân theo thẩm quyền cụ thể, có sự tham gia của người

tiếp công dân, đảm bảo các yêu cầu về trang thiết bị công nghệ hỗ trợ tổ chức tiếp công dân trực tuyến.

3. Điểm cầu thành phần là không gian tổ chức tiếp công dân trực tuyến tại các cơ quan, đơn vị có liên quan đến vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, do người tiếp công dân quyết định, có sự tham gia của các chủ thể và được tổ chức theo quy định.

Chương II
TIẾP CÔNG DÂN TRỰC TUYẾN

Điều 4. Vụ việc tiếp công dân trực tuyến

1. Vụ việc thực hiện tiếp công dân trực tuyến gồm:

a) Vụ việc khiếu nại, kiến nghị, phản ánh có tính phức tạp, kéo dài, vượt cấp, người có thẩm quyền giải quyết thấy cần có sự phối hợp giải quyết của nhiều cơ quan, tổ chức hoặc cần sự chỉ đạo, đối thoại trực tiếp của lãnh đạo cơ quan ở các địa điểm khác nhau;

b) Vụ việc mà người khiếu nại, kiến nghị, phản ánh thuộc đối tượng chính sách, người già yếu, người khuyết tật có nguyện vọng tiếp trực tuyến;

c) Vụ việc phát sinh trong các tình huống thiên tai, dịch bệnh hoặc vì lý do an ninh, trật tự xã hội mà việc tiếp công dân trực tiếp gặp khó khăn;

d) Vụ việc tố cáo phức tạp mà người tố cáo không yêu cầu bảo vệ danh tính và những thông tin cá nhân của mình và cơ quan tiếp công dân đảm bảo được các điều kiện về bảo mật theo quy định của pháp luật.

e) Các vụ việc khác cần tiếp trực tuyến theo yêu cầu của cơ quan cấp trên có thẩm quyền.

Điều 5. Điều kiện đảm bảo tiếp công dân trực tuyến

1. Việc tổ chức tiếp công dân trực tuyến phải bảo đảm các điều kiện về hạ tầng kỹ thuật, công nghệ thông tin và tổ chức thực hiện, đáp ứng yêu cầu an toàn, hiệu quả; bảo mật dữ liệu điện tử.

2. Hạ tầng kỹ thuật phục vụ tiếp công dân trực tuyến phải bảo đảm

a) Kết nối mạng ổn định, đáp ứng yêu cầu truyền tải dữ liệu, âm thanh, hình ảnh liên tục, thông suốt; bảo đảm khả năng tương tác trực tiếp giữa các điểm cầu;

b) Có thiết bị, phần mềm phù hợp để tổ chức tiếp công dân trực tuyến, đã có chức năng ghi âm, ghi hình, lưu trữ đầy đủ diễn biến buổi tiếp công dân dưới dạng dữ liệu điện tử.

3. Địa điểm tổ chức tiếp công dân trực tuyến phải bảo đảm điều kiện cần thiết để việc tiếp công dân được thực hiện nghiêm túc, đúng quy định.

Điều 6. Yêu cầu khi tham gia buổi tiếp công dân trực tuyến

1. Người tham gia buổi tiếp công dân trực tuyến phải mặc trang phục nghiêm chỉnh, chấp hành nghiêm túc Nội quy tiếp công dân tại nơi tiếp công dân.

2. Luôn để thiết bị điện tử ở trạng thái mở camera; âm thanh micro chỉ bật khi được yêu cầu phát biểu.

3. Không được tạo các tạp âm khác trong khi thiết bị điện tử đang để chế độ mở tiếng, gây ảnh hưởng đến hoạt động tiếp công dân trực tuyến.

4. Người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và người đại diện, người ủy quyền *(nếu có)* tham dự buổi tiếp công dân trực tuyến phải cung cấp giấy tờ tùy thân (số căn cước hoặc giấy chứng nhận căn cước hoặc số định danh cá nhân hoặc số hộ chiếu) và Văn bản ủy quyền hợp pháp.

Điều 7. Chuẩn bị tiếp công dân trực tuyến

1. Khi nhận được thông báo yêu cầu phối hợp tổ chức tiếp công dân trực tuyến, Văn phòng HĐND&UBND xã là đơn vị chủ trì, phối hợp cùng các cơ quan chuyên môn chuẩn bị cơ sở vật chất nơi tiếp, hệ thống thông tin, kiểm thử và tổng duyệt với điểm cầu trung tâm theo quy định.

2. Địa điểm tổ chức tiếp công dân trực tuyến

Phòng tiếp công dân tại trụ sở UBND xã hoặc địa điểm khác phù hợp, có đủ cơ sở vật chất, trang thiết bị đảm bảo cho việc tiếp công dân trực tuyến.

Điều 8. Quy trình tổ chức tiếp công dân trực tuyến

a) Công tác chuẩn bị, phối hợp

Khi nhận được yêu cầu tổ chức tiếp công dân do Uỷ ban nhân dân Thành phố, Thanh tra thành phố, Ban Tiếp công dân thành phố hoặc các sở, ngành thành phố tổ chức, Văn phòng HĐND&UBND xã phải nhanh chóng triển khai công tác chuẩn bị, gồm các nội dung:

- Phối hợp với đơn vị chuyên môn của Thanh tra thành phố, Ban Tiếp công dân thành phố, các sở, ngành thành phố thống nhất chương trình làm việc; chủ trì phối hợp với các phòng, ban, cơ quan, đơn vị liên quan rà soát hồ sơ, chuẩn bị nội dung buổi tiếp công dân, địa điểm đặt điểm cầu của Ủy ban nhân dân xã và báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã xem xét, quyết định chậm nhất trước 05 ngày diễn ra buổi tiếp công dân.

- Chủ trì, phối hợp với Phòng Văn hóa – Xã hội, đơn vị cung cấp hạ tầng kỹ thuật và các bộ phận liên quan chuẩn bị trang thiết bị, đường truyền cho điểm cầu tại Ủy ban nhân dân xã, đảm bảo kết nối thông suốt giữa các điểm cầu (phối hợp với điểm cầu trung tâm 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 hoặc phần mềm khác phù hợp, có nền tảng dùng chung theo hướng dẫn, chỉ đạo của cơ quan chủ trì.

c) Thành phần tham gia:

Khi có yêu cầu tổ chức tiếp công dân trực tuyến, Chủ tịch UBND xã có trách nhiệm phân công thành phần tham gia buổi tiếp, gồm: Đại diện Lãnh đạo Ủy ban nhân dân xã; lãnh đạo, chuyên viên Văn phòng HĐND&UBND; lãnh đạo, chuyên viên các phòng, ban, tổ chức, đơn vị có liên quan.

Điều 9. Quy trình lưu trữ dữ liệu tiếp công dân trực tuyến

1. Hoạt động tiếp công dân trực tuyến phải được ghi âm, ghi hình có âm thanh dưới dạng dữ liệu điện tử. Dữ liệu tiếp công dân trực tuyến được lưu trữ trên hệ thống máy chủ, nền tảng điện toán đám mây của cơ quan nhà nước, kho dữ liệu dùng chung của Ủy ban nhân dân xã Hồng Châu theo quy định về lưu trữ điện tử.

2. Dữ liệu điện tử về tiếp công dân trực tuyến có giá trị pháp lý như hồ sơ giấy khi được ký số hoặc xác thực theo quy định của pháp luật về giao dịch điện tử và chữ ký số.

3. Thời hạn lưu trữ dữ liệu điện tử về tiếp công dân trực tuyến thực hiện theo quy định của pháp luật về lưu trữ.

Chương III
TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 10. Văn phòng HĐND&UBND

1. Bố trí địa điểm đặt điểm cầu tiếp công dân trực tuyến của Ủy ban nhân dân xã Hồng Châu khi có yêu cầu.

2. Chuẩn bị đầy đủ các điều kiện về hạ tầng, kỹ thuật phục vụ cho các buổi tiếp công dân trực tuyến của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã, 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. Tổng kết, đánh giá, đề xuất việc triển khai Mô hình tiếp công dân trực tuyến hàng năm, báo cáo Ủy ban nhân dân xã.

Điều 11. Phòng Văn hóa – Xã hội

1. Phối hợp với Văn phòng HDND&UBND xã kiểm tra, vận hành, chạy thử Hệ thống thiết bị phục vụ việc 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 12. Cổng Thông tin điện tử của xã

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 phối hợp tiếp công dân trực tuyến của Ủy ban nhân dân xã.

Điều 13. Các phòng, ban, tổ chức, đơn vị liên quan

Phối hợp với Văn phòng HĐND&UBND xã chuẩn bị nội dung, hồ sơ, tài liệu liên quan đến vụ việc, phân công lãnh đạo, chuyên viên liên quan tiếp công dân trực tuyến khi có yêu cầu.