

Số: /QĐ-UBND

Hung Đạo, ngày tháng năm 2026

**QUYẾT ĐỊNH**  
**Ban hành Quy chế tiếp công dân trực tuyến**  
**của Ủy ban nhân dân phường Hưng Đạo**

**CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG HƯNG ĐẠO**

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

*Căn cứ Luật Tiếp công dân năm 2013; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo số 136/2025/QH15;*

*Căn cứ Luật Khiếu nại số 02/2011/QH13, được sửa đổi, bổ sung bởi Luật số 42/2013/QH13; Luật số 81/2025/QH15; Luật số 84/2025/QH15 và Luật số 136/2025/QH15;*

*Căn cứ Luật Tố cáo số 25/2018/QH14, được sửa đổi bổ sung bởi Luật số 59/2020/QH14; Luật số 81/2025/QH15; Luật số 84/2025/QH15 và Luật số 136/2025/QH15;*

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

*Căn cứ Nghị định số 155/2026/NĐ-CP ngày 15/5/2026 của Chính phủ về sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 124/2020/NĐ-CP, quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại;*

*Căn cứ Nghị định số 156/2026/NĐ-CP ngày 15/5/2026 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật tố cáo;*

*Căn cứ Quyết định số 3394/QĐ-UBND ngày 21/8/2025 của UBND thành phố Hải Phòng về việc Ban hành Quy chế tiếp công dân trực tuyến của Ủy ban nhân dân thành phố Hải Phòng;*

*Theo đề nghị của Chánh Văn phòng HĐND và UBND phường.*

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế Tiếp công dân trực tuyến của Ủy ban nhân dân phường Hưng Đạo.

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

**Điều 3.** Chánh Văn phòng HĐND và UBND phường; Trưởng các phòng chuyên môn, Trung tâm thuộc UBND phường, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị; các tổ chức phường cá nhân có liên quan đến việc tiếp công dân trực tuyến của Ủy ban nhân dân phường Hưng Đạo chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

***Nơi nhận:***

- Như Điều 3;
- Thanh tra thành phố;
- UBND thành phố;
- TTĐU, TTHĐND phường;
- Ủy ban MTTQ Việt Nam phường;
- CT, các PCT UBND phường;
- Lưu: VT.

**CHỦ TỊCH**

**Phạm Văn Minh**

**QUY CHẾ**

**Tiếp công dân trực tuyến của Ủy ban nhân dân phường Hưng Đạo**  
(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày tháng năm 2026  
của UBND phường Hưng Đạo)

**Chương I****QUY ĐỊNH CHUNG****Điều 1. Phạm vi điều chỉnh và 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 phường.

**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 phường 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 HĐND và UBND phường với các phòng, cơ quan 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 trụ sở tiếp công dân các cấp.

2. Điểm cầu trung tâm là không gian tổ chức buổi tiếp công dân trực tuyến tại Ủy ban nhân dân phường 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 Tiếp công dân hoặc địa điểm Tiếp công dân do các cấp bố trí, có sự tham gia của các thành phần 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 phường 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 hoặc có đơn vượt cấp lên thành phố.

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 phường.

#### **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

Phòng 101, Tầng 1- Phòng Tiếp công dân trực tuyến của Ủy ban nhân dân phường hoặc địa điểm khác phù hợp do Ủy ban nhân dân phường bố trí.

#### **Điều 6. Quy trình tổ chức tiếp công dân trực tuyến của lãnh đạo Ủy ban nhân dân phường**

Quy trình tiếp công dân thực hiện theo quy định tại Thông tư số 04/2021/TT-TTCT 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:

a) Công tác chuẩn bị, phối hợp

Ủy ban nhân dân phường 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 Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường chậm nhất trước 05 ngày diễn ra buổi tiếp trong trường hợp cần lãnh đạo Ủy ban nhân dân phường tham dự buổi tiếp công dân; phát hành Giấy mời chậm nhất trước 03 ngày diễn ra buổi tiếp;

- Văn phòng HĐND và UBND phường chủ trì, phối hợp với 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.

c) Thành phần tham gia:

- Điểm cầu tại Ủy ban nhân dân phường:

+ Lãnh đạo Ủy ban nhân dân phường:

+ 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 phường.

### **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. Khi chuyển sang mô hình tiếp dân trực tuyến chuyên dụng, sẽ áp dụng giải pháp lưu trữ tại cơ sở dữ liệu; kho dữ liệu dùng chung của Ủy ban nhân dân phường.

## **Chương III**

### **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **Điều 8. Văn phòng HĐND và UBND phường**

1. Chỉ đạo bố trí địa điểm Phòng 101, Tầng 1 làm điểm cầu tiếp công dân trực tuyến của Ủy ban nhân dân phường.

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 phường, 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. 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.

4. Chỉ đạo Bộ phận Tiếp công dân phối hợp với các Phòng, Trung tâm chuẩn bị tài liệu phục vụ cho buổi tiếp công dân trực tuyến.

#### **Điều 9. Trung tâm Dịch vụ sự nghiệp công phường**

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 phường.

#### **Điều 10. Các phòng, cơ quan chuyên môn thuộc UBND phường**

Phối hợp với Văn phòng HĐND và UBND phường chuẩn bị nội dung, hồ sơ, tài liệu liên quan đến vụ việc tiếp công dân trực tuyến khi có yêu cầu.

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 HĐND và UBND phường tổng hợp, báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường xem xét, quyết định bổ sung, sửa đổi Quy chế./.