ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ KẺ SẶT	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
Số:1629/QĐ-UBND	*Kẻ Sặt, ngày 24 tháng 9 năm 2026*

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

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ KẺ SẶT

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 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 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 Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã tại Tờ trình số 22/TTr-VP ngày 22/9/2026.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp công dân trực tuyến của Ủy ban nhân dân xã xã Kẻ Sặt.

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

Điều 3. Chánh Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã, Trưởng các phòng, cơ quan, đơn vị liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:
- Như Điều 3;
- UBND thành phố; (b/c)
- Thanh tra thành phố; (b/c)
- Chủ tịch, các Phó chủ tịch UBND xã;
- Cổng thông tin điện tử xã;
- Lưu: VT, VP.

CHỦ TỊCH

U.B.N.D XÃ KẺ SẶT T.P HẢI PHÒNG

Nguyễn Đức Lam

QUY CHẾ
Tiếp công dân trực tuyến của Ủy ban nhân dân xã Kẻ Sặt
(kèm theo Quyết định số 1269 /QĐ-UBND ngày 24 /9/2026 của Ủy ban nhân dân xã Kẻ Sặt)

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 do Ủy ban nhân dân xã chủ trì;

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

c) Người tham gia tiếp công dân tại 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, 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 Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã với các cơ quan, đơn vị có liên quan; giữa Ủy ban nhân dân xã Kẻ Sặt với Thanh tra thành phố, Ban Tiếp công dân thành phố và các Sở, ban 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 không gian mạng, được tiến hành tại trụ sở tiếp công dân xã.

2. Điểm cầu trung tâm là không gian tổ chức buổi tiếp công dân trực tuyến tại Trụ sở Tiếp công dân xã, 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 xã, 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 xã 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, đơn vị hoặc các khu vực đi lại khó khăn gây tốn kém cho cá nhân, tổ chức.

d) Các vụ việc 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 thành phố, Trung ương;

đ) Các vụ việc 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 xã.

Điều 5. Chuẩn bị tiếp công dân trực tuyến

1. Trước khi diễn ra 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, đơn vị tham gia tiếp công dân; chuẩn bị hệ thống, kiểm thử và tổng duyệt.

2. Địa điểm tổ chức tiếp công dân trực tuyến

a) Trụ sở Tiếp công dân xã 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 thành phố, Ban Tiếp công dân thành phố, các cơ quan, đơn vị liên quan, lãnh đạo thôn dân cư có công dân tham gia khiếu nại, kiến nghị, phản ánh; tổ chức tiếp công dân định kỳ, đột xuất của lãnh đạo Ủy ban nhân dân xã.

b) Trụ sở Ủy ban nhân dân 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 thành phố, Ban Tiếp công dân thành phố, Ủy ban nhân dân xã và các cơ quan, đơn vị trực thuộc xã; tổ chức tiếp công dân định kỳ, đột xuất của lãnh đạo Ủy ban nhân dân 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 xã

a) Công tác chuẩn bị, phối hợp:

- Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã tham mưu xây dựng kế hoạch, chương trình làm việc; chủ trì phối hợp với các cơ quan, đơn vị 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 xã 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 Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã chủ trì, phối hợp với đơn vị cung cấp hạ tầng kỹ thuật và các cơ quan, đơn vị 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: Điểm cầu tiếp công dân được kết nối với nhau qua phần mềm có nền tảng dùng chung. Điểm cầu của Ủy ban nhân dân xã là điểm cầu trung tâm được cải 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 thành phố, điểm cầu Ban Tiếp công dân thành phố, điểm cầu các Sở, ngành thành phố 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 xã hoặc địa điểm khác phù hợp:

+ Lãnh đạo Ủy ban nhân dân xã chủ trì;

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

+ Đại diện lãnh đạo Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã;

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

- Điểm cầu đại biểu, bao gồm:

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

+ Điểm cầu tại Thanh tra thành phố; điểm cầu Ban Tiếp công dân thành phố hoặc điểm cầu của các Sở, ngành có liên quan thành phố *(nếu cần)*: Đại diện lãnh đạo Thanh tra thành phố, lãnh đạo Ban Tiếp công dân thành phố; lãnh đạo các Sở, ngành thành phố, 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 xã:

- Lãnh đạo Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã tuyên bố lý do, giới thiệu thành phần tham dự, thư ký ghi biên bản.

- Lãnh đạo Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã: 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 xã.

- Công dân trình bày bổ sung nội dung về vụ việc *(nếu có)*.

- Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã 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 xã *(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 xã, Văn phòng HĐND và UBND xã trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố duyệt, ký văn bản thông báo ý kiến kết luận sau khi tiếp công dân.

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; kho dữ liệu dùng chung của Ủy ban nhân dân thành phố Hải Phòng.

Chương IIII
TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 8. Văn phòng HĐND và UBND xã

1. Bố trí địa điểm đặt điểm cầu tiếp công dân trực tuyến của Ủy ban nhân dân xã.

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 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. Phối hợp với 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. Trung tâm dịch vụ sự nghiệp công, phòng Văn hóa - Xã hội xã

1. Phân công nhân viên, chuyên viên phụ trách công nghệ thông tin, chuyển đổi số phối hợp với Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân 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.

3. 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 tiếp công dân trực tuyến của lãnh đạo Ủy ban nhân dân xã trên *(https://kesat.haiphong.gov.vn/)*.

Điều 10. Các cơ quan, đơn vị có liên quan

Phối hợp với Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã chuẩn bị nội dung, hồ sơ, tài liệu liên quan đến vụ việc tiếp công dân trực tuyến khi có yêu cầu.

Điều 11. Các đơn vị cung cấp dịch vụ viễn thông, điện lực

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 Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã xây dựng phương án kỹ thuật, kết nối, đảm bảo an toàn cho các buổi tiếp dân trực tuyến.

2. Cung cấp, vận hành dịch vụ 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 Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã tổng hợp, báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã xem xét, quyết định bổ sung, sửa đổi Quy chế./.