ỦY BAN NHÂN DÂN **XÃ KIẾN HƯNG**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số: 1482/QĐ-UBND	*Kiến Hưng, ngày 30 tháng 6 năm 2026*

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

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ KIẾN HƯNG

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

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 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 xã.

QUYẾT ĐỊNH:

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

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 01/7/2026.

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

Nơi nhận:
- Như Điều 3;
- UBND thành phố;
- Thanh tra thành phố;
- Ban Tiếp công dân TP;
- TT ĐU, TT HĐND xã;
- Ủy ban MTTQ Việt Nam xã;
- CT, các PCT UBND xã;
- Lưu: VT.

CHỦ TỊCH

U.B.N.D XÃ KIẾN HƯNG T.P HẢI PHÒNG

Phạm Văn Định

ỦY BAN NHÂN DÂN **XÃ KIẾN HƯNG**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

QUY CHẾ
Tiếp công dân trực tuyến của Ủy ban nhân dân xã Kiến Hưng

(Ban hành kèm theo Quyết định số1482/QĐ-UBND ngày 30 tháng 6 năm 2026 của UBND xã Kiến Hưng)

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 xã.

2. Đối tượng áp dụng

a) Quy chế này được áp dụng đối với các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên 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 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. Bảo đảm 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. Bảo đảm an toàn, an ninh thông tin, dữ liệu theo quy định của pháp luật.

4. Tiếp công dân trực tuyến phải bảo đảm 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 xã 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 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 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 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, 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 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 xã.

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) Phòng Tiếp công dân trực tuyến của Ủy ban nhân dân xã (Hội trường B UBND xã) hoặc địa điểm khác phù hợp do Ủy ban nhân dân xã bố trí 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 của thành phố; tổ chức tiếp công dân định kỳ, đột xuất của lãnh đạo Ủy ban nhân dân xã.

b) Phòng Tiếp công dân trực tuyến của Ủy ban nhân dân xã (Hội trường UBND xã) hoặc địa điểm 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 xã nhưng cần sự phối hợp tham gia tiếp của Thanh tra thành phố, Ban Tiếp công dân thành phố, các cơ quan của thành phố và các phòng, cơ quan thuộc UBND xã; 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 của lãnh đạo Ủy ban nhân dân xã

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:

a) Công tác chuẩn bị, phối hợp

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

- Văn phòng HĐND và UBND xã 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 xã:

+ Lãnh đạo Ủy ban nhân dân 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 xã.

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 xã.

Chương III

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 8. Văn phòng HĐND và UBND xã

1. Chỉ đạo bố trí địa điểm Hội trường UBND xã làm 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. 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 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.

Điều 10. Các phòng, cơ quan chuyên môn thuộc UBND xã

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