ỦY BAN NHÂN DÂN **XÃ NGHI DƯƠNG**	**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số: 2298/QĐ-UBND	*Nghi Dương, ngày 09 tháng 11 năm 2026*

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

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ NGHI DƯƠNG

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

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 Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân;

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;

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;

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 tháng 5 năm 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 tháng 5 năm 2026 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19 tháng 10 năm 2020 của Chính phủ 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 tháng 5 năm 2026 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10 tháng 4 năm 2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Tố cáo;

Căn cứ Nghị định số 197/2026/NĐ-CP ngày 03 tháng 6 năm 2026 của Chính phủ quy định Cơ sở dữ liệu quốc gia về tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo;

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng HĐND và UBND xã Nghi Dương.

QUYẾT ĐỊNH:

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

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 1453/QĐ-UBND ngày 01/7/2026 của Chủ tịch UBND xã Nghi Dương về việc ban hành Quy chế tiếp công dân trực tuyến của Ủy ban nhân dân xã Nghi Dương.

Điều 3. Chánh Văn phòng HĐND và UBND xã, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, các cá nhân liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:
- UBND thành phố;
- Thanh tra thành phố;
- TTĐU xã, TTHĐND xã;
- Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam xã;
- UBKT Đảng ủy;
- Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND xã;
- Như Điều 3;
- Các thôn;
- Lưu: VT.

CHỦ TỊCH



Lưu Văn Thụy

ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ NGHI DƯƠNG	CỘNG HOÀ 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 Nghi Dương

(Ban hành kèm theo Quyết định số 2298/QĐ-UBND ngày 09 tháng 11 năm 2026 của Chủ tịch UBND xã Nghi Dương)

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. 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 Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã, Tổ Tiếp công dân 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 thành phần 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:

- Vụ việc khiếu nại, kiến nghị, phản ánh có tính chất phức tạp, kéo dài, cần 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.

- Vụ việc mà người khiếu nại, kiến nghị, phản ánh cư trú tại vùng sâu, vùng xa, vùng có điều kiện kinh tế - xã hội đặc biệt khó khăn hoặc thuộc đối tượng chính sách, người già yếu, người khuyết tật có nguyện vọng tiếp trực tuyến.

- 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.

- 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.

- Các vụ việc khác theo yêu cầu thực tiễn.

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

- 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.

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

- 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.

- 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 thì người tiếp công dân

yêu cầu nêu rõ họ tên, địa chỉ, số căn cước hoặc giấy chứng nhận căn cước hoặc số định danh cá nhân hoặc số hộ chiếu; trường hợp được người khiếu nại ủy quyền thì phải có văn bản ủy quyền hợp pháp.

Điều 6. 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 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 của thành phố; 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 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 7. 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

- 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 thành phần, đảm bảo kết nối thông suốt giữa các điểm cầu (kiểm thử trước 01 ngày và trước 01 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 thành phần, 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.

Điều 8. 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 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 9. Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã

1. Chỉ đạo bộ phận Tiếp công dân xã bố trí địa điểm đặt điểm cầu tiếp công dân trực tuyến của Ủy ban nhân dân xã Nghi Dương.

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 phòng, cơ quan thuộc UBND xã và các cơ quan, đơn vị liên 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 xã.

Điều 10. Phòng Văn hóa – Xã hội; Trung tâm Dịch vụ sự nghiệp công

1. 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. Phối hợp với Văn phòng HĐND và UBND xã chuẩn bị nội dung, hồ sơ, tài liệu liên quan đến vụ việc được lãnh đạo Ủy ban nhân dân thành phố Hải Phòng tiếp công dân trực tuyến.

4. 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 11. Các phòng, cơ quan chuyên môn thuộc UBND xã

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 12. 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 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 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 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./.