UỶ BAN NHÂN DÂN **XÃ NGHI DƯƠNG**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số: 1151/QĐ-UBND	*Nghi Dương, ngày 10 tháng 6 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 tháng 6 năm 2025;

Căn cứ Luật Tiếp công dân ngày 15/11/2013; Căn cứ Luật Khiếu nại ngày 11/11/2011;

Căn cứ Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26 tháng 6 năm 2014 của Chính phủ quy định chi tiết 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 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 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;

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng Hội đồng nhân dân và Uỷ ban nhân dân 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 Nghi Dương.

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 chuyên môn thuộc UBND xã, Thủ trưởng các cơ quan, đơn

vị; các tổ chức và cá nhân có liên quan đến việc tiếp công dân trực tuyến của Ủy ban nhân dân xã Nghi Dương 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

Nguyễn Thanh Ngọc

UỶ BAN NHÂN DÂN **XÃ NGHI DƯƠNG**	**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 Nghi Dương

(Ban hành kèm theo Quyết định số 1151/QĐ-UBND ngày 10 tháng 6 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 đại biểu 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:

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) 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 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

- 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 đại biểu, đảm bảo kết nối thông suốt giữa các điểm cầu (kiểm thử trước 01 ngày và trước 02 giờ điễn 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 đại biểu, 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 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 Cloud; kho dữ liệu dùng chung của Ủy ban nhân dân xã Nghi Dương.

Chương III
TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 8. 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 9. 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./.