

Số: /QĐ-UBND

Nguyễn Giáp, ngày tháng 6 năm 2026

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

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ NGUYỄN GIÁP

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 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-BTCĐTW 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 Nghị định số 154/2026 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 Công văn số 1398/UBND-VP ngày 13/6/2026 của Ủy ban nhân dân xã Nguyễn Giáp về việc triển khai chuẩn bị các điều kiện phục vụ Tiếp công dân trực tuyến tại xã;

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng HĐND và UBND xã Nguyễn Giáp.

QUYẾT ĐỊNH:

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

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

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:

- Như Điều 3;
- Thanh tra thành phố Hải Phòng (để báo cáo);
- TTĐU, TTHĐND xã (để báo cáo);
- Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND xã;
- Ủy ban MTTQVN xã;
- Các phòng chuyên môn thuộc UBND xã;
- Lưu: VT.

CHỦ TỊCH

Lê Xuân Trường

QUY CHẾ

Tiếp công dân trực tuyến của Ủy ban nhân dân xã Nguyễn Giáp
(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày /6/2026 của
Chủ tịch UBND xã Nguyễn Giáp)

**CHƯƠNG I
QUY ĐỊNH CHUNG****Điều 1. Phạm vi điều chỉnh**

Quy chế này quy định về nguyên tắc, hình thức tổ chức, thành phần tham gia, quy trình tiến hành, trách nhiệm của người tiếp công dân và các bên có liên quan trong hoạt động tiếp công dân trực tuyến tại Ủy ban nhân dân xã Nguyễn Giáp (sau đây gọi là UBND xã).

Điều 2. Đối tượng áp dụng

Chủ tịch, Phó Chủ tịch UBND xã;
Cán bộ, lãnh đạo, công chức có liên quan;
Công chức phụ trách công tác tiếp công dân tại UBND xã;
Công dân, tổ chức có khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh (sau đây gọi chung là người đến tiếp công dân).

Điều 3. Nguyên tắc tiếp công dân trực tuyến

1. Bảo đảm quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân theo quy định của pháp luật.
2. Tôn trọng, lắng nghe, đối xử bình đẳng, không phân biệt đối xử với người đến tiếp công dân.
3. Bảo đảm tính khách quan, trung thực, minh bạch trong quá trình tiếp công dân trực tuyến.
4. Hình thức tiếp công dân trực tuyến được thực hiện trên nền tảng công nghệ thông tin, qua hệ thống truyền hình trực tuyến hoặc nền tảng số do cơ quan có thẩm quyền quản lý, vận hành.
5. Dữ liệu buổi tiếp công dân trực tuyến phải được ghi âm, ghi hình và lưu trữ theo đúng quy định.

Điều 4. Các trường hợp tiếp công dân trực tuyến

- a) Người khiếu nại, kiến nghị, phản ánh được thực hiện khi người dân có nhu cầu và đáp ứng điều kiện kỹ thuật hoặc trong các trường hợp do Chủ tịch UBND xã xem xét, quyết định;
- b) Người thuộc đối tượng chính sách xã hội, người già yếu, người khuyết tật có nguyện vọng tiếp trực tuyến;

c) Trường hợp thiên tai, dịch bệnh hoặc có lý do chính đáng khác mà người dân không thể đến trực tiếp;

d) Các vụ việc khác theo quyết định của Chủ tịch UBND xã phù hợp yêu cầu thực tiễn.

CHƯƠNG II

QUY ĐỊNH TIẾP CÔNG DÂN TRỰC TUYẾN

Điều 5. Lịch tiếp công dân trực tuyến

1. Chủ tịch UBND xã trực tiếp tiếp công dân (bao gồm cả hình thức trực tuyến) tối thiểu 02 (hai) ngày trong 01 (một) tháng.

2. Công chức phụ trách tiếp công dân tổ chức tiếp công dân thường xuyên trong giờ hành chính các ngày làm việc.

3. Lịch tiếp công dân trực tuyến phải được niêm yết công khai tại Trụ sở UBND xã, trên cổng thông tin điện tử (nếu có) và thông báo trước cho người dân ít nhất 03 ngày làm việc.

4. Khi lịch tiếp công dân trùng ngày nghỉ, ngày lễ thì bố trí vào ngày làm việc liền kề tiếp theo.

Điều 6. Thành phần tham gia tiếp công dân trực tuyến

1. Tại điểm cầu trung tâm (UBND xã):

- Chủ tịch UBND xã hoặc người được ủy quyền hợp lệ;
- Cán bộ, công chức phụ trách tiếp công dân;
- Đại diện bộ phận chuyên môn liên quan đến nội dung vụ việc (khi cần thiết);
- Cán bộ hỗ trợ kỹ thuật hệ thống trực tuyến.

2. Tại điểm cầu thành phần (phía người dân):

- Người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc người đại diện, người được ủy quyền hợp lệ;

- Đại diện cơ quan, tổ chức liên quan đến vụ việc (nếu có).

3. Trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, kiến nghị, phản ánh về một nội dung phải cử đại diện tham gia (việc cử người đại diện thực hiện theo quy định của pháp luật về tiếp công dân).

Điều 7. Điều kiện kỹ thuật bảo đảm tiếp công dân trực tuyến

1. Hệ thống truyền hình trực tuyến hoặc nền tảng số được cơ quan có thẩm quyền cấp phép, quản lý, vận hành ổn định.

2. Đường truyền Internet đảm bảo tốc độ, chất lượng âm thanh và hình ảnh rõ ràng hai chiều.

3. Thiết bị ghi âm, ghi hình đảm bảo lưu trữ toàn bộ nội dung buổi tiếp công dân.

4. Chậm nhất 01 giờ trước khi tổ chức, điểm cầu trung tâm phải kiểm tra và kết nối xong với điểm cầu thành phần, bảo đảm các bên nhìn thấy hình ảnh và nghe rõ âm thanh của nhau.

Điều 8. Đăng ký tiếp công dân trực tuyến

1. Người dân đăng ký tiếp công dân trực tuyến theo các hình thức: trực tiếp tại Văn phòng HĐND và UBND xã; qua điện thoại; qua Cổng thông tin điện tử; hoặc qua các kênh liên lạc chính thức khác.

2. Thông tin đăng ký gồm: Họ tên, năm sinh, địa chỉ, số điện thoại, nội dung vụ việc khiếu nại/tố cáo/kiến nghị/phản ánh.

3. Trong vòng 02 ngày làm việc, cán bộ, công chức tiếp công dân xem xét, thông báo ngày giờ và địa chỉ truy cập tiếp công dân trực tuyến cho người dân.

Điều 9. Trình tự tiến hành buổi tiếp công dân trực tuyến

1. Người tiếp công dân giới thiệu thành phần, nêu mục đích, yêu cầu về trật tự và nội quy buổi tiếp;

2. Người dân trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

3. Người tiếp công dân đặt câu hỏi làm rõ nội dung (nếu cần);

4. Người tiếp công dân thông báo hướng xử lý, thụ lý hoặc từ chối thụ lý và nêu lý do;

5. Biên bản được lập dưới dạng điện tử hoặc bản giấy; việc ký xác nhận thực hiện theo quy định của pháp luật và điều kiện kỹ thuật của hệ thống, gửi cho người dân qua email hoặc hình thức phù hợp.

Điều 10. Lưu trữ hồ sơ tiếp công dân trực tuyến

1. Toàn bộ nội dung buổi tiếp công dân trực tuyến được ghi âm, ghi hình và lưu trữ trong hệ thống dữ liệu của UBND xã.

2. Biên bản tiếp công dân, tài liệu liên quan được lưu trữ trong hồ sơ vụ việc theo chế độ lưu trữ hiện hành.

3. Thời hạn lưu trữ dữ liệu tiếp công dân trực tuyến thực hiện theo quy định của pháp luật về lưu trữ.

CHƯƠNG III

QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM TRONG TIẾP CÔNG DÂN TRỰC TUYẾN

Điều 11. Trách nhiệm của Chủ tịch UBND xã

1. Trực tiếp tiếp công dân theo lịch định kỳ (tối thiểu 02 ngày/tháng); tiếp đột xuất khi cần thiết.

2. Không được ủy quyền tiếp công dân thường xuyên cho cán bộ cấp dưới khi không có lý do chính đáng.

3. Chỉ đạo giải quyết hoặc chuyển cơ quan có thẩm quyền xử lý đơn thư, vụ việc được tiếp nhận qua hình thức trực tuyến.

4. Bảo đảm cơ sở vật chất, hệ thống kỹ thuật phục vụ tiếp công dân trực tuyến.

Điều 12. Trách nhiệm của cán bộ, công chức phụ trách tiếp công dân

1. Tiếp nhận đăng ký, thông báo lịch và hỗ trợ người dân tham gia tiếp công dân trực tuyến.

2. Chuẩn bị tài liệu, hồ sơ vụ việc trước buổi tiếp; kiểm tra điều kiện kỹ thuật.
3. Ghi biên bản, lưu trữ hồ sơ và theo dõi kết quả thực hiện kết luận sau tiếp công dân.
4. Theo dõi, đôn đốc việc xử lý vụ việc và thông báo cho người dân theo quy định của pháp luật đối với từng loại vụ việc.
5. Tổng hợp, báo cáo kết quả công tác tiếp công dân trực tuyến định kỳ hằng tháng, quý, năm.

Điều 13. Quyền và nghĩa vụ của người đến tiếp công dân trực tuyến

1. Quyền của người dân:
 - Được trình bày đầy đủ nội dung vụ việc; cung cấp thông tin, tài liệu liên quan;
 - Được nhận thông báo kết quả xử lý;
 - Được bảo đảm bí mật thông tin cá nhân theo quy định.
2. Nghĩa vụ của người dân:
 - Trình bày trung thực, chính xác nội dung vụ việc; không cung cấp thông tin giả mạo;
 - Chấp hành nội quy tiếp công dân, ứng xử có văn hóa trong suốt buổi tiếp trực tuyến;
 - Việc ghi âm, ghi hình, sử dụng hoặc cung cấp thông tin của buổi tiếp công dân phải tuân thủ quy định của pháp luật về tiếp công dân, bảo vệ dữ liệu cá nhân, bí mật nhà nước và các quy định pháp luật có liên quan.

Điều 14: Bảo đảm an toàn thông tin và bảo vệ dữ liệu cá nhân

- Thông tin của người dân được quản lý, sử dụng đúng mục đích.
- Dữ liệu ghi âm, ghi hình chỉ được khai thác bởi người có thẩm quyền.
- Việc lưu trữ, chia sẻ dữ liệu thực hiện theo quy định về bảo vệ dữ liệu cá nhân, an ninh mạng và lưu trữ nhà nước.

CHƯƠNG IV

ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 14. Xử lý vi phạm

Cán bộ, công chức vi phạm Quy chế này tùy theo mức độ sẽ bị xử lý kỷ luật hoặc truy cứu trách nhiệm pháp lý theo quy định của pháp luật.

Người dân vi phạm Nội quy tiếp công dân trực tuyến có thể bị đình chỉ buổi tiếp và xử lý theo quy định pháp luật hiện hành.

Điều 15. Điều khoản sửa đổi, bổ sung

Trong quá trình thực hiện, nếu có vướng mắc hoặc phát sinh nội dung cần điều chỉnh, công chức phụ trách tiếp công dân tổng hợp, đề xuất Chủ tịch UBND xã xem xét sửa đổi, bổ sung Quy chế này cho phù hợp./.