

Số: 3616 /QĐ-UBND

Hải Phòng, ngày 10 tháng 9 năm 2026

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy chế tiếp công dân trực tuyến
của Ủy ban nhân dân thành phố Hải Phòng**

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ HẢI PHÒNG

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 16/6/2025;

Căn cứ Luật Tiếp công dân ngày 25/11/2013; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo ngày 10/12/2025;

Căn cứ Nghị định số 154/2026/NĐ-CP ngày 15/5/2026 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tiếp công dân;

Căn cứ Quyết định số 3459/QĐ-UBND ngày 29/8/2025 của Ủy ban nhân dân thành phố về việc ban hành Mô hình thí điểm tiếp công dân trực tuyến của Ủy ban nhân dân thành phố thành phố Hải Phòng;

Theo đề nghị của Thanh tra thành phố tại Văn bản số 2383/TTTP-VP ngày 24/8/2026.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp công dân trực tuyến của Ủy ban nhân dân thành phố Hải Phòng.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký và thay thế cho Quyết định số 3394/QĐ-UBND ngày 21/8/2025 của Ủy ban nhân dân thành phố Hải Phòng.

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố, Thủ trưởng các Sở, ban, ngành thành phố, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã và các cơ quan, đơn vị liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Thanh tra Chính phủ;
- Đoàn ĐBQH TP Hải Phòng;
- TTTU, TT HĐND TP;
- CT, các PCT UBND TP;
- VPTU, VP Đoàn ĐBQH&HĐND TP;
- Ban NC, UBKT TU;
- VNPT Hải Phòng;
- CVP, các PCVP UBND TP;
- Các Phòng, Ban, đơn vị thuộc VP UBND TP;
- Cổng Thông tin điện tử TP;
- Lưu: VT, P.Q.Thắng.



CHỦ TỊCH

Đỗ Thành Trung



QUY CHẾ

Tiếp công dân trực tuyến của Ủy ban nhân dân thành phố Hải Phòng
(kèm theo Quyết định số **3616** /QĐ-UBND ngày **10** tháng **9** năm 2026
của Ủy ban nhân dân thành phố Hải Phòng)

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 thành phố.

2. Đối tượng áp dụng

- 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 thành phố chủ trì;
- Người khiếu nại, kiến nghị, phản ánh;
- 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. Dữ liệu về tiếp công dân trực tuyến phải được thu thập, lưu trữ, bảo mật và khai thác theo quy định của pháp luật về an ninh mạng, pháp luật về bảo vệ dữ liệu cá nhân và pháp luật về lưu trữ.

4. Tăng cường sự phối hợp giữa Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố Hải Phòng, Ban Tiếp công dân thành phố Hải Phòng với các Sở, ban, ngành, địa phương có liên quan; giữa Ủy ban nhân dân thành phố Hải Phòng với Thanh tra Chính phủ, Ban Tiếp công dân Trung ương và các Bộ, 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 hình thức tiếp công dân được thực hiện thông qua môi trường điện tử, sử dụng các thiết bị truyền hình trực tuyến, phần mềm ứng dụng và mạng Internet tại Trụ sở tiếp công dân hoặc địa điểm tiếp công dân để kết nối giữa người tiếp công dân với người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Tiếp công dân trực tuyến cho phép người chủ trì tiếp công dân, người tham gia tiếp công dân, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tham gia buổi tiếp công dân tại các điểm cầu truyền hình trực tuyến, nhưng vẫn bảo đảm trực tiếp theo dõi đầy đủ hình ảnh, âm thanh, có sự tham gia của các chủ thể vào cùng một thời điểm.

2. Điểm cầu trung tâm là không gian tổ chức tiếp công dân trực tuyến tại trụ sở tiếp công dân hoặc địa điểm tiếp công dân do người tiếp công dân lựa chọn, có sự tham gia của người tiếp công dân, đảm bảo các yêu cầu về trang thiết bị công nghệ hỗ trợ tổ chức tiếp công dân trực tuyến.

3. Điểm cầu thành phần là không gian tổ chức tiếp công dân trực tuyến tại các cơ quan, đơn vị, địa phương có liên quan đến vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, do người tiếp công dân quyết định, có sự tham gia của các chủ thể và được tổ chức theo quy định.

Chương II

TIẾP CÔNG DÂN TRỰC TUYẾN

Điều 4. Vụ việc tiếp công dân trực tuyến

1. Vụ việc thực hiện tiếp công dân trực tuyến gồm:

a) Vụ việc khiếu nại, kiến nghị, phản ánh có tính 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;

b) 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;

c) 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;

d) 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.

e) 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 thành phố Hải Phòng.

Điều 5. Điều kiện đảm bảo tiếp công dân trực tuyến

1. Việc tổ chức tiếp công dân trực tuyến phải bảo đảm các điều kiện về hạ tầng kỹ thuật, công nghệ thông tin và tổ chức thực hiện, đáp ứng yêu cầu an toàn, hiệu quả; bảo mật dữ liệu điện tử.

2. Hạ tầng kỹ thuật phục vụ tiếp công dân trực tuyến phải bảo đảm

a) Kết nối mạng ổn định, đáp ứng yêu cầu truyền tải dữ liệu, âm thanh, hình ảnh liên tục, thông suốt; bảo đảm khả năng tương tác trực tiếp giữa các điểm cầu;

b) Có thiết bị, phần mềm phù hợp để tổ chức tiếp công dân trực tuyến, dữ liệu chức năng ghi âm, ghi hình, lưu trữ đầy đủ diễn biến buổi tiếp công dân dưới dạng dữ liệu điện tử.

3. Địa điểm tổ chức tiếp công dân trực tuyến phải bảo đảm điều kiện cần thiết để việc tiếp công dân được thực hiện nghiêm túc, đúng quy định.

Điều 6. Yêu cầu khi tham gia buổi tiếp công dân trực tuyến

1. 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.

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

3. 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.

4. 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 phải cung cấp giấy tờ tùy thân (số căn cước hoặc giấy chứng nhận căn cước hoặc sổ định danh cá nhân hoặc sổ hộ chiếu) và Văn bản ủy quyền hợp pháp.

Điều 7. 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 thành 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 thành phố Hải Phòng 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 Chính phủ, Ban Tiếp công dân Trung ương, các cơ quan Trung ương, Ủy ban nhân dân các cấp xã, phường, đặc khu. Tổ chức tiếp công dân định kỳ, đột xuất của lãnh đạo Ủy ban nhân dân thành phố.

b) Trụ sở Tiếp công dân cấp 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 Ủy ban nhân dân

thành phố Hải Phòng, Thanh tra Chính phủ, Ban Tiếp công dân Trung ương. Tổ chức tiếp công dân định kỳ, đột xuất của lãnh đạo Ủy ban nhân dân cấp xã.

Điều 8. Quy trình tổ chức tiếp công dân trực tuyến

1. Tiếp công dân của lãnh đạo Ủy ban nhân dân thành phố Hải Phòng

a) Công tác chuẩn bị, phối hợp:

- Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố tham mưu xây dựng kế hoạch, chương trình làm việc; chủ trì phối hợp với các Sở, ngành, địa phương 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 thành phố Hải Phòng 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 Ủy ban nhân dân thành phố Hải Phòng chủ trì, phối hợp với Sở Khoa học và Công nghệ, 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 hoặc phần mềm khác phù hợp, có nền tảng dùng chung. Điểm cầu của Ủy ban nhân dân thành phố Hải Phòng là điểm cầu trung tâm được cài 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 Chính phủ, điểm cầu Ban Tiếp công dân Trung ương, điểm cầu các Bộ, ngành Trung ương khác (*nếu có*), điểm cầu tại Ủy ban nhân dân các xã, phường, đặc khu.

c) Thành phần tham gia:

- Điểm cầu Trung tâm tại Trụ sở Tiếp công dân thành phố hoặc địa điểm khác phù hợp:

- + Lãnh đạo Ủy ban nhân dân thành phố chủ trì;
- + Đại diện lãnh đạo các cơ quan, đơn vị có liên quan;
- + Đại diện lãnh đạo Ban tiếp công dân thành phố;
- + Công dân (*hoặc công dân đại diện cho đoàn đông người*) đăng ký buổi tiếp dân của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố.

- Điểm cầu thành phần, bao gồm:

- + Điểm cầu tại Ủy ban nhân dân cấp xã: Đại diện lãnh đạo Ủy ban nhân dân cấp xã và các cơ quan, đơn vị có 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.

d) Trình tự tiếp công dân trực tuyến của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố:

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

- Lãnh đạo Ban Tiếp công dân thành phố: 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 thành phố.

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

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

2. Tiếp công dân của lãnh đạo Ủy ban nhân dân cấp 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 diễn ra buổi tiếp)*.

b) Phương thức kết nối: Các điểm cầu tiếp công dân được kết nối với nhau qua phần mềm GoMeet hoặc phần mềm khác phù hợp, có nền tảng dùng chung. Điểm cầu của Ủy ban nhân dân cấp xã là điểm cầu thành phần, được kết nối với điểm cầu của Ủy ban nhân dân thành phố Hải Phòng 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.

3. Tiếp công dân do Thanh tra Chính phủ, Ban Tiếp công dân Trung ương hoặc các Bộ, ngành Trung ương tổ chức:

a) Công tác chuẩn bị, phối hợp:

- Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố phối hợp với đơn vị chuyên môn của Thanh tra Chính phủ, Ban Tiếp công dân Trung ương, các Bộ, ngành Trung ương xây dựng chương trình làm việc; chủ trì phối hợp với các Sở, ngành, địa phương liên quan rà soát hồ sơ, chuẩn bị nội dung buổi tiếp công dân, địa điểm đặt điểm cầu của Ủy ban nhân dân thành phố và báo cáo lãnh đạo Ủy ban nhân dân thành phố xem xét, quyết định chậm nhất trước 05 ngày diễn ra buổi tiếp công dân.

- Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố chủ trì, phối hợp với Sở Khoa học và Công nghệ, đơn vị cung cấp hạ tầng kỹ thuật và các cơ quan liên quan chuẩn bị trang thiết bị, đường truyền cho điểm cầu tại Ủy ban nhân dân thành phố, 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 hoặc phần mềm khác phù hợp, có nền tảng dùng chung theo hướng dẫn, chỉ đạo của cơ quan chủ trì. Điểm cầu của Thanh tra Chính phủ, Ban Tiếp công dân Trung ương hoặc các Bộ, ngành Trung ương là điểm cầu trung tâm được cài đặt phần mềm nền tảng dùng chung, có thể chia sẻ kết nối cho các điểm cầu đại biểu đặt tại Ủy ban nhân dân thành phố Hải Phòng, Ủy ban nhân dân cấp xã.

c) Thành phần tham gia:

- Điểm cầu trung tâm tại Thanh tra Chính phủ; Ban Tiếp công dân Trung ương hoặc các Bộ, ngành Trung ương:

+ Lãnh đạo Thanh tra Chính phủ; lãnh đạo Ban Tiếp công dân Trung ương hoặc lãnh đạo các Bộ, ngành Trung ương chủ trì;

+ Đại diện các cơ quan, đơn vị có liên quan.

- Điểm cầu thành phần:

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

Điều 9. Quy trình 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, kho dữ liệu dùng chung của Ủy ban nhân dân thành phố Hải Phòng 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 10. Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố Hải Phòng

1. Chỉ đạo Ban Tiếp công dân thành phố Hải Phòng bố trí địa điểm đặt điểm cầu tiếp công dân trực tuyến của Ủy ban nhân dân thành phố Hải Phòng.

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 thành phố, 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 Thanh tra thành phố và 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; 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 11. Sở Khoa học và Công nghệ

1. Phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố, Ủy ban nhân dân cấp 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.

HẢI PHÒNG

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.

Điều 12. Ủy ban nhân dân cấp xã

1. Sắp xếp, bố trí địa điểm, cơ sở vật chất, hạ tầng kỹ thuật về đường truyền, trang thiết bị đảm bảo các điều kiện về hạ tầng kỹ thuật, công nghệ thông tin và tổ chức thực hiện, đáp ứng yêu cầu an toàn, hiệu quả; bảo mật dữ liệu điện tử; sẵn sàng kết nối với điểm cầu trung tâm, thực hiện tiếp công dân trực tuyến.

2. Phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố chuẩn bị nội dung, hồ sơ, tài liệu liên quan đến vụ việc được các cơ quan Trung ương, lãnh đạo Ủy ban nhân dân thành phố tiếp công dân trực tuyến.

3. Phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố, Sở Khoa học và Công nghệ tiến hành kiểm thử phương án kỹ thuật, đảm bảo kỹ thuật và an toàn thông tin trước khi diễn ra buổi tiếp.

Điều 13. Cổng Thông tin điện tử thành phố

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 thành phố Hải Phòng.

Điều 14. Các Sở, ban, ngành thành phố

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

Điều 15. 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 Ủy ban nhân dân thành phố 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 Ủy ban nhân dân thành phố tổng hợp, báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố xem xét, quyết định bổ sung, sửa đổi Quy chế./.