

**ỦY BAN NHÂN DÂN
PHƯỜNG TÂN HƯNG**

**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 phường Tân Hưng
(Ban hành kèm theo Quyết định số 2035/QĐ-UBND ngày 09 tháng 10 năm 2026 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường Tân Hưng)

**Chương I
NHỮNG 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 phường Tân Hưng.

2. Đối tượng áp dụng

a) Chủ tịch UBND phường; Phó Chủ tịch UBND phường và công chức được Chủ tịch UBND phường phân công, ủy quyền thực hiện nhiệm vụ theo quy định của pháp luật;

b) Người được phân công làm nhiệm vụ tiếp công dân; công chức, người đứng đầu các phòng chuyên môn, đơn vị thuộc UBND phường được giao nhiệm vụ tiếp nhận, phân loại, xử lý, tham mưu giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

c) Các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan đến công tác tiếp công dân, tiếp nhận và xử lý đơn;

d) Công dân, cơ quan, tổ chức đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại nơi tiếp công dân của UBND phường.

Điều 2. Giải thích từ ngữ

1. Tiếp công dân trực tuyến là hình thức tiếp công dân được thực hiện thông qua môi trường điện tử, sử dụng thiết bị truyền hình trực tuyến, phần mềm ứng dụng và mạng lưới Internet tại Trụ sở tiếp công dân hoặc địa điểm tiếp công dân để kết nối giữa 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.

Điều 3. Nguyên tắc tiếp công dân

1. Tuân thủ quy định của pháp luật về tiếp công dân, khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và các quy định pháp luật có liên quan.

2. Bảo đảm quyền, lợi ích hợp pháp của công dân, cơ quan, tổ chức và người tham gia buổi tiếp công dân.

3. Bảo đảm công khai, dân chủ, khách quan, đúng thẩm quyền, đúng nội dung và đúng thành phần.

4. Bảo đảm an toàn, an ninh thông tin; bảo vệ bí mật nhà nước, bí mật công tác, dữ liệu cá nhân và các thông tin khác theo quy định của pháp luật.

5. Việc ghi âm, ghi hình, lưu trữ, khai thác và sử dụng dữ liệu của buổi tiếp công dân trực tuyến phải đúng mục đích, đúng thẩm quyền và theo quy định của pháp luật.

6. Tăng cường phối hợp giữa Ủy ban nhân dân phường với Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố, Ban Tiếp công dân thành phố, các sở, ban, ngành, cơ quan, đơn vị có liên quan trong quá trình chuẩn bị và tổ chức buổi tiếp công dân trực tuyến.

Chương II

TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN TRỰC TUYẾN

Điều 4. Vụ việc tiếp công dân trực tuyến

1. Các vụ việc có thể lựa chọn để tổ chức tiếp công dân trực tuyến gồm:

a) Vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh phức tạp, kéo dài, liên quan đến nhiều cơ quan, đơn vị hoặc cần có sự phối hợp của nhiều cơ quan để xem xét, giải quyết;

b) Vụ việc cần có sự tham gia, chỉ đạo hoặc đối thoại của lãnh đạo cơ quan nhà nước ở các địa điểm khác nhau;

c) Vụ việc liên quan đến người thuộc đối tượng chính sách, người cao tuổi, người yếu thế, người khuyết tật hoặc trường hợp công dân có nguyện vọng tham gia trực tuyến;

d) Vụ việc phát sinh trong trường hợp thiên tai, dịch bệnh, tình huống đặc biệt hoặc vì lý do an ninh, trật tự mà việc tổ chức tiếp công dân trực tiếp gặp khó khăn;

đ) Các vụ việc khác xét thấy cần thiết tổ chức theo hình thức trực tuyến.

2. Việc lựa chọn vụ việc và quyết định tổ chức tiếp công dân trực tuyến thuộc thẩm quyền của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường theo quy định của pháp luật.

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

1. Việc tổ chức tiếp công dân trực tuyến phải bảo đảm điều kiện về địa điểm, cơ sở vật chất, trang thiết bị, hạ tầng kỹ thuật, đường truyền, phần mềm và nhân lực phục vụ.

2. Hệ thống kỹ thuật phải bảo đảm:

- a) Kết nối mạng ổn định, thông suốt;
- b) Truyền tải được âm thanh, hình ảnh liên tục, rõ ràng;
- c) Bảo đảm khả năng tương tác trực tiếp giữa các điểm cầu;
- d) Có thiết bị phù hợp để ghi âm, ghi hình buổi tiếp công dân;
- đ) Có phương án xử lý khi xảy ra sự cố kỹ thuật, mất kết nối hoặc gián đoạn đường truyền.

3. Việc vận hành hệ thống phải bảo đảm an toàn thông tin, an ninh mạng và bảo vệ dữ liệu theo quy định.

Điều 6. Yêu cầu đối với người tham gia tiếp công dân trực tuyến

1. Mặc trang phục nghiêm chỉnh, chấp hành Nội quy tiếp công dân và sự điều hành của người chủ trì.

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

3. Không tạo tạp âm hoặc sử dụng thiết bị gây ảnh hưởng đến chất lượng buổi tiếp.

4. Người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và người đại diện, người được ủy quyền hợp pháp phải cung cấp:

- a) Họ tên, địa chỉ;
- b) Số căn cước hoặc giấy chứng nhận căn cước hoặc số định danh cá nhân hoặc số hộ chiếu;
- c) Văn bản ủy quyền hợp pháp trong trường hợp được ủy quyền;
- d) Các thông tin, tài liệu cần thiết liên quan đến nội dung vụ việc theo yêu cầu của người tiếp công dân.

5. Trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung thì phải cử người đại diện tham gia buổi tiếp công dân trực tuyến theo quy định.

Điều 7. Công tác chuẩn bị, phối hợp

1. Ủy ban nhân dân phường xây dựng kế hoạch, chương trình làm việc; lựa chọn vụ việc, rà soát hồ sơ, chuẩn bị nội dung buổi tiếp công dân.

2. Trường hợp cần lãnh đạo Ủy ban nhân dân thành phố Hải Phòng tham dự buổi tiếp công dân, Ủy ban nhân dân phường báo cáo Ủy ban nhân dân thành phố Hải Phòng **chậm nhất 05 ngày trước ngày diễn ra buổi tiếp công dân**.

3. Giấy mời các cơ quan, đơn vị, thành phần có liên quan được phát hành **chậm nhất 03 ngày trước ngày diễn ra buổi tiếp công dân**, trừ trường hợp đột xuất hoặc có yêu cầu khác của người có thẩm quyền.

4. Ủy ban nhân dân phường chủ trì, phối hợp với Sở Khoa học và Công nghệ, các đơn vị cung cấp hạ tầng kỹ thuật và các cơ quan, đơn vị có liên quan chuẩn bị trang thiết bị, đường truyền cho điểm cầu trung tâm, điểm cầu đại biểu và các điểm cầu thành phần, bảo đảm kết nối thông suốt giữa các điểm cầu.

5. Trước buổi tiếp công dân, thực hiện:

a) Xác định điểm cầu trung tâm và các điểm cầu thành phần;

b) Thông báo cho công dân và các cơ quan, đơn vị có liên quan;

c) Chuẩn bị hồ sơ, tài liệu và nội dung phục vụ buổi tiếp;

d) Thiết lập, kiểm tra, thử kết nối các điểm cầu;

đ) Kiểm tra hệ thống âm thanh, hình ảnh, đường truyền và thiết bị ghi âm, ghi hình;

e) Tổng duyệt phương án tổ chức khi cần thiết.

6. Văn phòng HĐND và UBND phường là đầu mối tham mưu, phối hợp thực hiện công tác chuẩn bị và điều phối các nội dung phục vụ buổi tiếp công dân trực tuyến.

Điều 8. Phương thức kết nối và thành phần tham gia

1. 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, bảo đảm khả năng kết nối, trao đổi âm thanh, hình ảnh và thông tin giữa các điểm cầu.

2. Thành phần tại điểm cầu Ủy ban nhân dân phường

a) Lãnh đạo Ủy ban nhân dân phường;

b) Đại diện lãnh đạo các cơ quan, đơn vị có liên quan;

c) Công dân hoặc công dân đại diện cho đoàn đông người đăng ký tham dự buổi tiếp công dân của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường;

d) Công chức được phân công phục vụ buổi tiếp công dân.

3. Thành phần tại điểm cầu Ủy ban nhân dân thành phố Hải Phòng, trong trường hợp có lãnh đạo Ủy ban nhân dân thành phố tham dự:

a) Đại diện lãnh đạo Ủy ban nhân dân thành phố;

b) Lãnh đạo Ban Tiếp công dân thành phố;

c) Lãnh đạo các cơ quan, đơn vị có liên quan.

4. Thành phần tại các điểm cầu của cơ quan, đơn vị có liên quan

Đại diện lãnh đạo và công chức của cơ quan, đơn vị có liên quan đến nội dung vụ việc theo giấy mời hoặc phân công của người có thẩm quyền.

5. Căn cứ nội dung, tính chất vụ việc, người chủ trì có thể quyết định mời thêm cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan tham dự.

Điều 9. Trình tự tổ chức buổi tiếp công dân trực tuyến

1. Văn phòng HĐND và UBND phường kiểm tra thành phần tham dự, hồ sơ, tài liệu và điều kiện kỹ thuật trước thời gian bắt đầu buổi tiếp.

2. Người chủ trì tuyên bố lý do, giới thiệu thành phần tham dự, phổ biến nội dung, chương trình và yêu cầu đối với buổi tiếp.

3. Công dân trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; trường hợp công dân đại diện cho đoàn đông người thì thực hiện theo quy định của pháp luật về tiếp công dân.

4. Đại diện cơ quan, đơn vị có liên quan báo cáo, cung cấp thông tin, hồ sơ và giải trình những nội dung thuộc trách nhiệm.

5. Người chủ trì xem xét, trao đổi, yêu cầu làm rõ các nội dung cần thiết và kết luận đối với từng nội dung thuộc thẩm quyền.

6. Trường hợp nội dung vụ việc chưa đủ điều kiện kết luận tại buổi tiếp, người chủ trì giao cơ quan, đơn vị có trách nhiệm tiếp tục kiểm tra, xác minh, tham mưu giải quyết theo quy định.

7. Kết thúc buổi tiếp, Văn phòng HĐND và UBND phường tổng hợp đầy đủ ý kiến, kết luận và nhiệm vụ được giao để tham mưu ban hành thông báo, kết luận hoặc văn bản chỉ đạo theo quy định.

Điều 10. Xử lý trường hợp sự cố kỹ thuật

1. Khi xảy ra sự cố kỹ thuật làm gián đoạn kết nối, cán bộ phụ trách kỹ thuật thông báo ngay cho người chủ trì và các điểm cầu.

2. Trường hợp sự cố có thể khắc phục trong thời gian ngắn, tạm dừng buổi tiếp để khắc phục và tiếp tục khi hệ thống hoạt động ổn định.

3. Trường hợp không thể khắc phục hoặc việc tiếp tục kết nối không bảo đảm an toàn, chất lượng, người chủ trì quyết định tạm dừng, kết thúc hoặc chuyển sang phương thức khác theo quy định.

4. Các nội dung đã được trình bày và dữ liệu đã được ghi nhận trước thời điểm xảy ra sự cố phải được bảo quản, lưu trữ theo quy định.

Điều 11. Ghi âm, ghi hình và lưu trữ dữ liệu

1. Hoạt động tiếp công dân trực tuyến phải được ghi âm, ghi hình có âm thanh dưới dạng dữ liệu điện tử, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.

2. 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 hoặc kho dữ liệu dùng chung của thành phố Hải Phòng theo quy định.

3. Dữ liệu điện tử phải được quản lý, bảo đảm tính toàn vẹn, an toàn, bảo mật và khả năng khai thác khi có yêu cầu của cơ quan, người có thẩm quyền.

4. Việc sử dụng, sao chép, cung cấp dữ liệu ghi âm, ghi hình và các dữ liệu khác của buổi tiếp công dân phải đúng thẩm quyền, đúng mục đích và tuân thủ quy định về bảo vệ bí mật nhà nước, bảo vệ dữ liệu cá nhân, an toàn thông tin và lưu trữ.

5. Thời hạn lưu trữ dữ liệu thực hiện theo quy định của pháp luật về lưu trữ và quy định của cơ quan có thẩm quyền.

Chương III **TRÁCH NHIỆM TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

Điều 12. Trách nhiệm của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường

1. Quyết định việc tổ chức tiếp công dân trực tuyến đối với các vụ việc thuộc thẩm quyền theo quy định.

2. Quyết định nội dung, thời gian, thành phần và hình thức tổ chức buổi tiếp công dân trực tuyến.

3. Chủ trì hoặc phân công người có thẩm quyền chủ trì buổi tiếp theo quy định của pháp luật.

4. Chỉ đạo Văn phòng HĐND và UBND phường và các phòng chuyên môn chuẩn bị hồ sơ, tài liệu, nội dung và các điều kiện cần thiết phục vụ buổi tiếp.

5. Kết luận, chỉ đạo việc xử lý, giải quyết các nội dung thuộc thẩm quyền sau buổi tiếp công dân.

6. Chỉ đạo kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện kết luận, chỉ đạo sau tiếp công dân.

Điều 13. Trách nhiệm của Văn phòng HĐND và UBND phường và các phòng chuyên môn

1. Văn phòng HĐND và UBND phường

a) Là đầu mối tham mưu tổ chức tiếp công dân trực tuyến;

b) Tiếp nhận đăng ký, tổng hợp nội dung công dân đề nghị Chủ tịch UBND phường tiếp;

c) Tham mưu lựa chọn vụ việc, chuẩn bị chương trình, hồ sơ, tài liệu và thành phần tham dự;

d) Chủ trì hoặc phối hợp phân loại, xử lý đơn theo quy định;

đ) Phối hợp với Văn phòng UBND thành phố, Ban Tiếp công dân thành phố và các cơ quan, đơn vị liên quan trong công tác chuẩn bị;

e) Bảo đảm điều kiện về địa điểm, cơ sở vật chất và phối hợp bảo đảm điều kiện kỹ thuật phục vụ buổi tiếp;

g) Ghi biên bản, tổng hợp kết quả, tham mưu thông báo, kết luận hoặc văn bản chỉ đạo sau buổi tiếp;

h) Theo dõi, đôn đốc việc thực hiện ý kiến chỉ đạo, kết luận của Chủ tịch UBND phường;

i) Tổng hợp tình hình, kết quả tiếp công dân trực tuyến và thực hiện chế độ báo cáo theo quy định.

2. Các phòng chuyên môn, đơn vị thuộc UBND phường

a) Phối hợp chuẩn bị nội dung, hồ sơ, tài liệu liên quan đến vụ việc;

b) Cung cấp đầy đủ, chính xác, kịp thời hồ sơ, tài liệu và thông tin thuộc lĩnh vực phụ trách;

c) Tham gia buổi tiếp công dân khi được phân công hoặc mời;

d) Chủ trì hoặc phối hợp kiểm tra, xác minh, tham mưu giải quyết vụ việc theo nhiệm vụ được giao;

đ) Thực hiện nghiêm túc kết luận, chỉ đạo của Chủ tịch UBND phường;

e) Chịu trách nhiệm về tiến độ, chất lượng tham mưu và việc thực hiện nhiệm vụ được giao.

Điều 14. Tổ chức thực hiện

1. Văn phòng HĐND và UBND phường, các phòng chuyên môn, đơn vị thuộc UBND phường và các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thực hiện Quy chế này.

2. Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, các cơ quan, đơn vị phản ánh về Văn phòng HĐND và UBND phường để tổng hợp, tham mưu Chủ tịch UBND phường xem xét, quyết định hoặc báo cáo cơ quan có thẩm quyền sửa đổi, bổ sung cho phù hợp.

3. Trường hợp văn bản quy phạm pháp luật hoặc văn bản của cơ quan có thẩm quyền được sửa đổi, bổ sung, thay thế có quy định khác với Quy chế này thì thực hiện theo văn bản mới./.
