

Số: /KH-UBND

Đồng Tháp, ngày tháng năm 2025

KẾ HOẠCH

Về việc xây dựng Mô hình tiếp công dân trực tuyến

Căn cứ Luật Khiếu nại năm 2011;

Căn cứ Luật Tiếp công dân ngày 25/11/2013;

Căn cứ Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của Chính phủ Quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân và Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ quy định về quy trình tiếp công dân;

Thực hiện Công văn 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;

Thực hiện ý kiến chỉ đạo của Phó Thủ tướng Thường trực Chính phủ Nguyễn Hòa Bình tại Văn bản số 9231/VPCP-V.I ngày 16/12/2024 của Văn phòng Chính phủ về việc triển khai Mô hình tiếp công dân trực tuyến;

Theo đề nghị của Thanh tra Tỉnh tại Văn bản số 38/TTr-NV1 ngày 10/01/2025, Ủy ban nhân dân Tỉnh (UBND) xây dựng kế hoạch tổ chức tiếp công dân trực tuyến, cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Nâng cao hiệu quả, chất lượng công tác tiếp công dân, đối thoại, giải quyết khiếu nại, kiến nghị, phản ánh; hạn chế tình trạng khiếu kiện đông người, vượt cấp, phức tạp gây mất an ninh, trật tự, tập trung tại các cơ quan Trung ương.

- Giúp công dân thực hiện quyền lợi, trách nhiệm khi thực hiện phản ánh, kiến nghị, gửi đơn khiếu nại trực tuyến, không phải đi lại, tiết kiệm chi phí, thời gian của công dân.

- Tăng cường công tác phối hợp giữa các cơ quan tiếp công dân từ Trung ương đến địa phương; nâng cao hiệu quả, tạo sự thống nhất cao trong giải quyết khiếu nại, kiến nghị, phản ánh của các cơ quan có thẩm quyền các cấp và việc giám sát việc thực hiện công tác tiếp công dân giữa cơ quan cấp trên với cơ quan cấp dưới.

- Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong công tác chỉ đạo, điều hành từ Tỉnh đến các sở, ban ngành, huyện, thành phố góp phần thúc đẩy cải cách hành chính và chuyển đổi số.

2. Yêu cầu

- Tiếp công dân trực tuyến đảm bảo đúng quy trình, quy định tại Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Nghị định 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,

Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của Chính phủ Quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân và Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ quy định về quy trình tiếp công dân và các quy định khác có liên quan.

- Tiếp công dân trực tuyến có giá trị pháp lý như tiếp công dân trực tiếp; phục vụ tiếp các vụ việc phức tạp cần nhiều cấp tham gia; phục vụ tiếp công dân định kỳ, đột xuất của người đứng đầu theo quy định của Luật Tiếp công dân, nhưng vì lý do khách quan không thể tiếp công dân trực tiếp.

- Các điểm cầu tiếp công dân trực tuyến từ Tỉnh đến UBND các huyện, thành phố và Trung ương đảm bảo cơ sở hạ tầng, hệ thống lưu trữ dữ liệu, kết nối thông suốt để truyền tải hình ảnh, âm thanh giữa các điểm cầu. Các điểm cầu tiếp công dân trực tuyến luôn đặt ưu tiên về chất lượng, tính sẵn sàng cao, đảm bảo thông tin liên lạc, góp phần từng bước đổi mới phương thức lãnh đạo, đổi mới lề lối làm việc, cải cách thủ tục hành chính của các cơ quan nhà nước theo hướng hiện đại, ứng dụng công nghệ thông tin, tương tác trực tuyến trong xử lý công việc.

- Các buổi tiếp công dân trực tuyến được ghi âm, ghi hình, dữ liệu được lưu trữ tại điểm cầu cấp Tỉnh để khai thác, sử dụng lâu dài.

II. NỘI DUNG

1. Hình thức tiếp công dân

Tổ chức tiếp công dân bằng hình thức trực tuyến, thông qua phần mềm ứng dụng để kết nối đến các điểm cầu tại Trung ương, Tỉnh và các huyện, thành phố.

2. Quy trình tiếp công dân

Quy trình tiếp công dân được thực hiện theo quy định tại Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ quy định về quy trình tiếp công dân.

3. Thời gian, địa điểm, thành phần tham dự

- Thời gian

Theo lịch tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch UBND Tỉnh (căn cứ tình hình thực tế và số lượt công dân đăng ký tại các địa phương, UBND Tỉnh sẽ thông báo thời gian cụ thể). Trường hợp có thay đổi thời gian, giao Văn phòng UBND Tỉnh thông báo cho các ngành có liên quan và địa phương biết thực hiện.

- Địa điểm

- + Điểm cầu cấp Tỉnh: Trụ sở Ban Tiếp công dân Tỉnh (số 05A, đường Võ Trường Toản, Phường 1, thành phố Cao Lãnh).

- + Điểm cầu địa phương (phục vụ công dân): Trụ sở Ban Tiếp công dân của UBND các huyện, thành phố.

- Thành phần

- + Điểm cầu cấp Tỉnh: Chủ tịch UBND Tỉnh chủ trì buổi tiếp công dân. Tùy theo từng vụ việc, Văn phòng UBND Tỉnh mời đại diện Lãnh đạo các cơ quan, ban, ngành, đoàn thể Tỉnh tham gia tiếp công dân.

+ Điểm cầu tại các địa phương: Chủ tịch UBND huyện, thành phố; Lãnh đạo các ban, ngành, đoàn thể có liên quan; công dân đã đăng ký tiếp dân theo lịch (do địa phương mời).

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Văn phòng UBND Tỉnh

- Chuẩn bị các điều kiện về hạ tầng, kỹ thuật đảm bảo theo quy định.
- Chủ trì, phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông và các cơ quan liên quan tham mưu UBND Tỉnh trang bị phần mềm, đường truyền, thiết bị lắp đặt cho điểm cầu cấp Tỉnh; hướng dẫn Ban Tiếp công dân của các đơn vị trong quá trình triển khai, thực hiện tiếp công dân trực tuyến theo mô hình của Thanh tra Chính phủ tại Công văn số 1058/TTCP-BTCDTW ngày 24/5/2024.
- Phối hợp, kết nối các điểm cầu của Thanh tra Chính phủ (đối với các vụ việc có lãnh đạo Thanh tra Chính phủ tham gia), điểm cầu Trụ sở Tiếp công dân Trung ương (đối với các vụ việc có đại diện lãnh đạo Ban Tiếp công dân Trung ương tham gia), điểm cầu Bộ, ngành (nếu cần thiết), điểm cầu UBND cấp huyện, thành phố, đảm bảo cơ sở hạ tầng, hệ thống kết nối thống nhất để truyền tải hình ảnh, âm thanh giữa các điểm cầu khi tham gia tiếp công dân trực tuyến.
- Phối hợp với Sở Tài chính lập dự toán, đề xuất kinh phí mua sắm trang thiết bị phục vụ hoạt động tiếp công dân trực tuyến theo quy định.
- Chỉ đạo Ban Tiếp công dân Tỉnh:
 - + Đề xuất địa điểm đặt điểm cầu tiếp dân của huyện, thành phố (có công dân được tiếp trực tuyến).
 - + Phối hợp với Thanh tra Tỉnh, các sở, ngành liên quan và UBND các huyện, thành phố xây dựng lịch, chuẩn bị nội dung, đối tượng công dân được tiếp theo quy định.
 - + Phối hợp với Sở Tư pháp, Thanh tra Tỉnh và các đơn vị liên quan tham mưu UBND Tỉnh xây dựng Quy chế tiếp công dân trực tuyến của UBND Tỉnh.

2. Thanh tra Tỉnh

- Chủ trì, phối hợp với Văn phòng UBND Tỉnh (Ban Tiếp công dân), Sở Tư pháp và các đơn vị liên quan tham mưu UBND Tỉnh xây dựng Quy chế tiếp công dân trực tuyến của UBND Tỉnh, trình UBND Tỉnh ban hành trong Quý I/2025; xây dựng lịch, chuẩn bị nội dung, đối tượng công dân được tiếp theo quy định.
- Phối hợp với các Sở, ngành Tỉnh và UBND các huyện, thành phố tổ chức tiếp công dân trực tuyến đối với các vụ việc đông người, phức tạp, vượt cấp lên Trung ương (khi có yêu cầu).

3. Sở Tài chính

Phối hợp với Văn phòng UBND Tỉnh và các đơn vị có liên quan tham mưu UBND Tỉnh đảm bảo kinh phí thực hiện Kế hoạch này theo quy định của Luật Ngân sách nhà nước và các quy định pháp luật hiện hành.

4. Sở Thông tin và Truyền thông

- Phối hợp với Văn phòng UBND Tỉnh và các địa phương để hỗ trợ kỹ thuật, 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 trong thời gian diễn ra buổi tiếp dân trực tuyến.

Thời gian hoàn thành, đảm bảo hệ thống kỹ thuật kết nối thông suốt với các địa phương và Trung ương trong Quý I năm 2025.

- Bố trí nhân lực tham gia tổ chức các buổi tiếp công dân trực tuyến.

5. Sở Tư pháp

Phối hợp với Thanh tra Tỉnh, Văn phòng UBND Tỉnh (Ban Tiếp công dân) và các đơn vị liên quan tham mưu UBND Tỉnh xây dựng Quy chế tiếp công dân trực tuyến của UBND Tỉnh.

6. Công an Tỉnh

- Xây dựng kế hoạch đảm bảo an ninh trật tự tại điểm cầu tiếp công dân của Tỉnh.
- Chỉ đạo Công an các huyện, thành phố theo dõi nắm bắt tình hình của địa phương, nơi công dân có đăng ký tiếp dân trực tuyến, để phối hợp với địa phương đảm bảo an ninh trật tự tại điểm cầu các địa phương.

7. Điện lực Đồng Tháp

Phối hợp với Văn phòng UBND Tỉnh trong việc đảm bảo nguồn điện trong quá trình diễn ra buổi tiếp công dân trực tuyến của Chủ tịch UBND Tỉnh.

8. Các Sở, ngành Tỉnh

Phối hợp với Văn phòng UBND Tỉnh, Thanh tra Tỉnh chuẩn bị nội dung, hồ sơ, tài liệu liên quan đến vụ việc được tiếp công dân trực tuyến.

9. Các cơ quan truyền thông Tỉnh

Đài Phát thanh và Truyền hình Đồng Tháp, Báo Đồng Tháp phối hợp với Văn phòng UBND Tỉnh thực hiện tuyên truyền, phổ biến các quy định về tiếp công dân và Kế hoạch này; đăng tin, bài khi Chủ tịch UBND Tỉnh tiếp công dân.

10. Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố

- Xây dựng Kế hoạch triển khai thực hiện tiếp công dân trực tuyến đảm bảo phù hợp với tình hình thực tế tại địa phương.

- Thông báo trên các phương tiện, thông tin đại chúng về hình thức tiếp công dân trực tuyến của UBND Tỉnh và đăng tải trên Trang thông tin điện tử của huyện để công dân biết, thực hiện.

- Tiếp nhận, lập danh sách các hộ dân đăng ký và phân loại, tổng hợp tóm tắt nội dung kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo của công dân thuộc thẩm quyền xem xét, giải quyết của cấp Tỉnh gửi về Văn phòng UBND Tỉnh (Ban Tiếp công dân).

- Hướng dẫn công dân hoàn chỉnh hồ sơ, thủ tục đảm bảo theo quy định về tiếp nhận, xử lý đơn của công dân gửi về Văn phòng UBND Tỉnh để tiếp nhận, xử lý theo quy định (đối với những trường hợp được Chủ tịch UBND Tỉnh có ý kiến tiếp nhận tại buổi tiếp dân trực tuyến).

- Mời công dân tham dự buổi tiếp công dân với Chủ tịch UBND Tỉnh (theo danh sách, nội dung đăng ký tại địa phương) theo thông báo lịch tiếp công dân của Chủ tịch UBND Tỉnh.

- Chuẩn bị trang thiết bị và các điều kiện cần thiết, đảm bảo đường truyền vận hành thông suốt trong thời gian diễn ra buổi tiếp công dân trực tuyến.

- Phối hợp với Văn phòng UBND Tỉnh (Ban Tiếp công dân) chuẩn bị nội dung, hồ sơ, tài liệu liên quan đến vụ việc được tiếp công dân trực tuyến.

Yêu cầu Thanh tra Tỉnh, Sở Thông tin và Truyền thông, Sở Tư pháp, Sở Tài chính, Văn phòng UBND Tỉnh; các Sở, ban ngành, UBND các huyện, thành phố và các đơn vị liên quan căn cứ chức năng, nhiệm vụ của từng cơ quan, đơn vị và nội dung Kế hoạch này nghiêm túc triển khai, thực hiện./.

Nơi nhận:

- CT các PCT/UBND Tỉnh (b/c);
- Các sở, ngành Tỉnh;
- UBND huyện, thành phố;
- LĐVP/UBND Tỉnh;
- Lưu: VT, NC/TCD (T).

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Phạm Thiện Nghĩa