

QUYẾT ĐỊNH
Ban hành Quy chế tiếp công dân trực tuyến
trên địa bàn tỉnh Gia Lai

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH

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

Căn cứ Luật Khiếu nại năm 2011;

Căn cứ Luật Tiếp công dân năm 2013;

Căn cứ Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26 tháng 6 năm 2014 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân;

Căn cứ Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19 tháng 10 năm 2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại;

Theo đề nghị của Chánh Thanh tra tỉnh tại Văn bản số 659/TTT-KNTC1 ngày 30 tháng 9 năm 2025.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp công dân trực tuyến và Mô hình thí điểm tiếp công dân trực tuyến trên địa bàn tỉnh.

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

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Chánh Thanh tra tỉnh, Trưởng ban Ban Tiếp công dân tỉnh, Thủ trưởng các Sở, ban, ngành thuộc tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường và các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. /s/

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Thanh tra Chính phủ (b/c);
- Ban TCD Trung ương (b/c)
- TT Tỉnh ủy, TT HĐND tỉnh;
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- Ban Nội chính Tỉnh ủy;
- Lưu: VT, V. /s/

CHỦ TỊCH

Phạm Anh Tuấn

ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH GIA LAI

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

QUY CHẾ

Tiếp công dân trực tuyến trên địa bàn tỉnh Gia Lai

(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày tháng năm 2025
của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh)

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 do UBND tỉnh chủ trì đối với các vụ việc khiếu nại, kiến nghị, phản ánh phát sinh trên địa bàn tỉnh.

2. Đối tượng áp dụng

- a) 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.
- 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 tiếp công dân trực tuyến 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 trình tự, thủ tục của buổi tiếp bằng lời nói, hình ảnh, âm thanh.
5. Tăng cường sự phối hợp giữa Văn phòng UBND tỉnh, Ban Tiếp công dân tỉnh và Thanh tra tỉnh với các Sở, ban, ngành, UBND các xã, phường trong việc xây dựng nội dung, kế hoạch, điều phối, vận hành hệ thống phục vụ buổi tiếp công dân trực tuyến.

Điều 3. Giải thích từ ngữ

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 tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh, do UBND tỉnh chủ trì, có sự tham gia của người khiếu nại, kiến nghị, phản ánh, 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 Phòng họp trực tuyến của UBND xã, phường 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. Tiêu chí vụ việc lựa chọn:

a) Vụ việc khiếu nại, kiến nghị, phản ánh đã được Chủ tịch UBND tỉnh chỉ đạo giải quyết, nhưng 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 trật tự, an ninh, an toàn xã hội.

b) Vụ việc khiếu nại, kiến nghị, phản ánh đã được các cơ quan 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, phản ánh vượt cấp, có nguy cơ gây mất trật tự, an ninh, an toàn xã hội.

c) Các vụ việc khiếu nại, kiến nghị, phản ánh liên quan đến nhiều cơ quan, nhiều địa phương hoặc tại các địa bàn ở xa Trụ sở Tiếp công dân tỉnh, đi lại khó khăn, tốn kém cho cá nhân, tổ chức.

d) Các vụ việc khác khi cần thiết.

2. Vụ việc được lựa chọn để tổ chức tiếp công dân trực tuyến theo tiêu chí quy định tại khoản 1 Điều này phải được sự đồng ý của Chủ tịch UBND tỉnh.

Điều 5. Chuẩn bị tiếp công dân trực tuyến

Trước khi diễn ra các buổi tiếp công dân trực tuyến, Ban Tiếp công dân tỉnh phối hợp với Thanh tra tỉnh rà soát, đề xuất 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; Văn phòng UBND tỉnh chuẩn bị hệ thống, thiết lập các điểm cầu tham gia, kiểm thử và tổng duyệt.

Điều 6. Quy trình tổ chức tiếp công dân trực tuyến

Quy trình tiếp công dân của UBND thực hiện theo quy định tại Thông tư số 04/2021/TT-TTCT ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định Quy trình tiếp công dân, và một số nội dung cụ thể sau:

1. Công tác chuẩn bị, phối hợp

a) Ban Tiếp công dân tỉnh phối hợp với Thanh tra tỉnh chuẩn bị kế hoạch, kịch bản; tham mưu, lựa chọn vụ việc, hồ sơ, nội dung buổi tiếp; báo cáo, xin ý kiến Chủ tịch UBND tỉnh ít nhất 05 ngày làm việc trước khi diễn ra buổi tiếp.

b) Văn phòng UBND tỉnh chuẩn bị sẵn sàng trang thiết bị, đường truyền cho điểm cầu trung tâm; đảm bảo kết nối thông suốt với điểm cầu đại biểu tham gia (*kiểm thử trước 01 ngày và trước 02 giờ diễn ra buổi tiếp*).

c) Ban Tiếp công dân tỉnh chuẩn bị phòng họp, cơ sở vật chất cần thiết; phối hợp với Thanh tra tỉnh phát hành giấy mời (*thành phần; thông tin buổi tiếp, hướng dẫn, cung cấp thông tin đăng nhập hệ thống, thời gian kiểm thử, tổng duyệt, thời gian buổi tiếp, số lượng, danh sách các điểm cầu tham gia; yêu cầu các điểm cầu phối hợp thiết lập phòng họp, kiểm thử*), chuẩn bị tài liệu.

2. Phương thức kết nối

Điểm cầu trung tâm, điểm cầu đại biểu kết nối với nhau thông qua phần mềm nền tảng dùng chung do Văn phòng UBND tỉnh đề xuất.

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 của điểm cầu trung tâm, để phục vụ khai thác, sử dụng khi cần thiết.

2. Cán bộ phụ trách kỹ thuật tại điểm cầu trung tâm thực hiện thao tác lưu trữ dữ liệu trên phần mềm nền tảng dùng chung.

3. Các điểm cầu đại biểu cũng có thể lưu trữ dữ liệu theo phương pháp của điểm cầu trung tâm.

4. Dữ liệu các buổi tiếp công dân trực tuyến có thể được sao lưu vào ổ cứng ngoài và đĩa CD để bảo quản, sử dụng lâu dài.

CHƯƠNG III TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 8. Tại điểm cầu trung tâm

1. Ban Tiếp công dân tỉnh

a) Chủ trì, phối hợp với Thanh tra tỉnh về phương pháp, cách thức tổ chức, phối hợp thực hiện quy trình tiếp công dân trực tuyến trên địa bàn tỉnh.

b) Chuẩn bị nội dung, xây dựng kịch bản, kế hoạch tổ chức các buổi tiếp công dân trực tuyến của UBND tỉnh.

c) Chuẩn bị các điều kiện về cơ sở vật chất, trang thiết bị và điều kiện khác

tại điểm cầu trung tâm, đảm bảo phục vụ công tác tiếp công dân theo quy định.

d) Tổng kết, đánh giá, đề xuất việc triển khai Mô hình tiếp công dân trực tuyến hàng năm.

2. Văn phòng UBND tỉnh

a) Đảm bảo cơ sở hạ tầng, bố trí, sắp xếp hệ thống đường truyền, hệ thống kết nối thông suốt để truyền tải hình ảnh, âm thanh giữa các điểm cầu khi tham gia tiếp công dân trực tuyến.

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

3. Thanh tra tỉnh

a) Chủ trì, phối hợp với Ban Tiếp công dân tỉnh chuẩn bị nội dung, hồ sơ, tài liệu liên quan đến vụ việc được tiếp công dân trực tuyến được quy định tại Điều 4 Quy chế này.

b) Hướng dẫn các Sở, ban, ngành và UBND các xã, phường trong quá trình triển khai thực hiện tiếp công dân trực tuyến.

Điều 9. Tại điểm cầu đại biểu

1. UBND các xã, phường tổ chức rà soát, đánh giá hiện trạng cơ sở vật chất, trang thiết bị tại phòng tiếp công dân trực tuyến đảm bảo sẵn sàng thực hiện tiếp công dân trực tuyến, kết nối với điểm cầu trung tâm để tham gia tiếp các vụ việc do UBND tỉnh tổ chức.

2. Phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh tiến hành kiểm thử phương án kỹ thuật, đảm bảo kỹ thuật và an toàn thông tin trước khi diễn ra buổi tiếp. /.