

Số: 305/QĐ-UBND

Trà Vinh, ngày 20 tháng 02 năm 2025

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy chế tiếp công dân trực tuyến và Mô hình thí điểm tiếp công dân trực tuyến của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH TRÀ VINH

*Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015;
Căn cứ Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 22 tháng 11 năm 2019;
Căn cứ Luật Khiếu nại ngày 11 tháng 11 năm 2011;
Căn cứ Luật Tiếp công dân ngày 25 tháng 11 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;
Căn cứ Công văn số 1058/TTCP-BTCDTW ngày 24 tháng 5 năm 2024 của Tổng Thanh tra Chính phủ về việc phối hợp, xây dựng mô hình và tổ chức tiếp công dân trực tuyến và Công văn số 9231/VPCP-V.I ngày 16 tháng 12 năm 2024 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ về việc triển khai Mô hình tiếp công dân trực tuyến;
Theo đề nghị của Chánh Thanh tra tỉnh tại Tờ trình số 11/TTr-TTr ngày 13 tháng 02 năm 2025 và đề nghị của Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh.*

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 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân 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; Thủ trưởng các sở, ban, ngành tỉnh; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố và các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Thanh tra Chính phủ (b/c);
- Ban TCD Trung ương;
- TT TU, TT HĐND tỉnh (b/c);
- Đoàn Đại biểu QH tỉnh (b/c);
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- BTT Ủy ban MTTQ VN tỉnh;
- LĐVP UBND tỉnh;
- Công TTĐT tỉnh Trà Vinh;
- Lưu: VT, BTCD-NC.

CHỦ TỊCH



Lê Văn Hân



**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH TRÀ VINH**

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

QUY CHẾ

Tiếp công dân trực tuyến của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh
(Kèm theo Quyết định số **305/QĐ-UBND** ngày **20** tháng 02 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 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

2. Đối tượng áp dụng:

a) Quy chế này được áp dụng đối với các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân có liên quan khi tham gia tiếp công dân trực tuyến do Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh chủ trì;

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 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 tất cả trình tự, thủ tục của buổi tiếp công dân bằng lời nói, hình ảnh và âm thanh, trực tuyến, liên tục.

5. Tăng cường sự phối hợp giữa Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh; các sở, ban, ngành tỉnh; Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố (gọi chung là Ủy ban nhân dân cấp huyện) và các cơ quan, đơn vị có 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, các từ ngữ dưới đây được hiểu như sau:

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 Hội trường trực tuyến của Ủy ban nhân dân tỉnh và Ủy ban nhân dân cấp huyện.

2. Điểm cầu trung tâm là không gian tổ chức buổi tiếp công dân, có sự tham gia của người khiếu nại, kiến nghị, phản ánh, người thực hiện tiếp công dân, 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 buổi tiếp công dân, 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. Vụ việc tiếp công dân trực tuyến gồm:

a) Vụ việc khiếu nại, kiến nghị, phản ánh đã được Thường trực Tỉnh ủy, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh chỉ đạo giải quyết nhưng trong 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 an ninh, trật tự và an toàn xã hội.

b) Vụ việc khiếu nại, kiến nghị, phản ánh đã được 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 vùng, địa bàn đi lại khó khăn gây lãng phí, tốn kém cho cá nhân, tổ chức.

d) Các đoàn công dân khiếu nại, kiến nghị, phản ánh đông người, phức tạp kéo dài nhưng chưa được cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật dẫn đến vượt cấp.

đ) Các đoàn công dân khiếu nại, kiến nghị, phản ánh đông người phức tạp, các vụ việc khiếu nại, kiến nghị, phản ánh phức tạp, kéo dài đã được giải quyết hết thẩm quyền nhưng có những nội dung cần xin ý kiến tham gia của các

cơ quan có liên quan.

e) Các vụ việc khác khi xét thấy cần thiết.

2. Ngoài các quy định tại khoản 1 Điều này, 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 tỉnh.

Điều 5. 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 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; 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) Hội trường trực tuyến của Ủy ban nhân dân tỉnh là địa điểm chính tổ chức tiếp công dân trực tuyến đối với các vụ việc đông người, phức tạp, vượt cấp cần sự phối hợp của các cơ quan cấp tỉnh và địa phương; tổ chức tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

b) Hội trường trực tuyến của Ủy ban nhân dân cấp huyện là địa điểm tổ chức tiếp công dân trực tuyến đối với các vụ việc thuộc thẩm quyền giải quyết của địa phương nhưng cần sự phối hợp của Thanh tra tỉnh và các cơ quan, đơn vị có liên quan khác; tổ chức tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện.

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

Quy trình tiếp công dân được thực hiện theo quy định tại Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân và một số nội dung cụ thể như sau:

1. Công tác chuẩn bị, phối hợp:

a) Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh chuẩn bị kế hoạch, kịch bản; tham mưu, lựa chọn vụ việc, phối hợp với các cơ quan chuyên môn chuẩn bị hồ sơ, tài liệu và nội dung có liên quan đến buổi tiếp; báo cáo, xin ý kiến Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh ít nhất trước 05 ngày diễn ra buổi tiếp. Chuẩn bị sẵn sàng trang thiết bị, đường truyền cho điểm cầu trung tâm; đảm bảo kết nối thông suốt với điểm cầu Hội trường trực tuyến của Ủy ban nhân dân tỉnh và các điểm cầu đại biểu tham gia (kiểm thử trước 01 ngày và trước 02 giờ diễn ra buổi tiếp);

b) Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh chuẩn bị phòng họp, cơ sở vật chất cần thiết; phát hành giấy mời (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) đối với những vụ việc do Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh

chủ trì (thông tin trước 03 ngày).

2. Thành phần tham gia:

a) Điểm cầu trung tâm (Hội trường trực tuyến của Ủy ban nhân dân tỉnh), gồm: Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh chủ trì; đại diện các sở, ban, ngành tỉnh và cơ quan, đơn vị có liên quan; công dân khiếu nại, kiến nghị, phản ánh.

b) Điểm cầu đại biểu (Hội trường trực tuyến của Ủy ban nhân dân cấp huyện, nơi có vụ việc khiếu nại, kiến nghị, phản ánh của công dân), gồm: Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện; đại diện các phòng, ban, ngành huyện và cơ quan, đơn vị có liên quan.

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 chính thực hiện thao tác lưu trữ dữ liệu trên phần mềm nền tảng dùng chung được cài đặt tại máy tính của điểm cầu trung tâm.

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. Các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh

1. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh:

a) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan chuẩn bị đầy đủ các nội dung theo khoản 1 Điều 6 của Quy chế này.

b) Chủ trì, phối hợp với cơ quan có liên quan trong việc duy trì đường truyền kết nối các điểm cầu trực tuyến, bổ sung trang thiết bị kỹ thuật phục vụ tiếp công dân trực tuyến (nếu cần thiết); đảm bảo cơ sở hạ tầng kỹ thuật, kết nối thông suốt giữa các điểm cầu khi tham gia tiếp công dân trực tuyến.

c) Hằng năm, chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan tổng hợp, tham mưu, đề xuất Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh tổng kết, đánh giá, báo cáo Tổng Thanh tra Chính phủ về việc triển khai Mô hình thí điểm tiếp công dân trực tuyến trên địa bàn tỉnh.

2. Sở Thông tin và Truyền thông chủ trì, phối hợp với Đài Phát thanh và

Truyền hình Trà Vinh, Báo Trà Vinh, Ban Biên tập Cổng thông tin điện tử của tỉnh thực hiện công tác thông tin, tuyên truyền về Quy chế tiếp công dân trực tuyến và Mô hình thí điểm tiếp công dân trực tuyến của Ủy ban nhân dân tỉnh; đưa tin, bài viết về các buổi tiếp công dân của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh; tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh trong việc đầu tư trang thiết bị khi cần thiết phục vụ cho việc tiếp công dân trực tuyến.

3. Thủ trưởng các sở, ban, ngành tỉnh; Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh chuẩn bị nội dung, hồ sơ, tài liệu liên quan đến vụ việc được tiếp công dân trực tuyến theo quy định.

Điều 9. Các cơ quan tham gia tiếp công dân trực tuyến

1. Các cơ quan tiếp công dân của các cơ quan, đơn vị, địa phương có thể áp dụng Quy chế này hoặc cụ thể hóa phù hợp với tình hình thực tế tại cơ quan, đơn vị, địa phương mình theo quy định của pháp luật và của Thanh tra Chính phủ về tiếp công dân.

2. Tổ chức, rà soát, đánh giá hiện trạng cơ sở vật chất, đường truyền, trang thiết bị; bố trí, sắp xếp hệ thống đường truyền, trang thiết bị, phòng tiếp công dân trực tuyến đảm bảo sẵn sàng thực hiện tiếp công dân trực tuyến, kết nối với Hội trường trực tuyến của Ủy ban nhân dân tỉnh để tham gia tiếp các vụ việc do Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh chủ trì, cần có sự tham gia của các cơ quan tham gia tiếp công dân.

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



**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH TRÀ VINH**

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

MÔ HÌNH THÍ ĐIỂM

Tiếp công dân trực tuyến của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh
(Kèm theo Quyết định số: 305/QĐ-UBND ngày 20 tháng 02 năm 2025
của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh)

Thực hiện Nghị quyết số 623/NQ-UBTVQH ngày 07 tháng 10 năm 2022 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội; chỉ đạo của Phó Thủ tướng Thường trực Chính phủ Phạm Bình Minh tại Công văn số 1291/VPCP-QHĐP ngày 28 tháng 02 năm 2022 của Văn phòng Chính phủ về thực hiện kết luận của Ủy ban Thường vụ Quốc hội tại Phiên họp thứ 8, tháng 02 năm 2022; Công văn số 1058/TTCP-BTCDTW ngày 24 tháng 5 năm 2024 của Tổng Thanh tra Chính phủ về việc đề nghị Chủ tịch Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương tăng cường chỉ đạo, chủ động xây dựng Mô hình và tổ chức tiếp công dân trực tuyến tại địa phương.

Ủy ban nhân dân tỉnh Trà Vinh xây dựng thí điểm Mô hình tiếp công dân trực tuyến gồm các nội dung sau:

Phần I

KHÁI QUÁT CHUNG VỀ MÔ HÌNH

I. Khái niệm

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 trực tuyến được thiết lập, kết nối với nhau thông qua môi trường mạng, được tiến hành tại Hội trường trực tuyến của Ủy ban nhân dân tỉnh và Ủy ban nhân dân cấp huyện.

2. Điểm cầu trung tâm là không gian tổ chức buổi tiếp công dân, có sự tham gia của người khiếu nại, kiến nghị, phản ánh, người tiếp công dân, 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 buổi tiếp công dân, 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.

II. Nguyên tắc

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.

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 câu phải đáp ứng đầy đủ về cơ sở vật chất, trang thiết bị công nghệ, đường truyền và phải tuân thủ tất cả trình tự, thủ tục của buổi tiếp công dân bằng lời nói, hình ảnh và âm thanh, trực tuyến, liên tục.

5. Tăng cường sự phối hợp giữa Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh; các sở, ban, ngành tỉnh; Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố (gọi chung là Ủy ban nhân dân cấp huyện) và các cơ quan, đơn vị có liên quan trong việc chuẩn bị, điều phối, vận hành hệ thống phục vụ buổi tiếp công dân trực tuyến.

Phần II

MỤC ĐÍCH VÀ YÊU CẦU

I. Mục đích

1. Tổ chức tiếp công dân trực tuyến nhằm nâng cao hiệu quả, chất lượng công tác tiếp công dân, đáp ứng trong điều kiện xã hội có dịch bệnh cũng như trong điều kiện xã hội bình thường. Nâng cao hiệu quả, chất lượng công tác đối thoại, giải quyết khiếu nại, kiến nghị, phản ánh, bảo đảm an ninh, an toàn trật tự và công tác phòng, chống dịch bệnh (nếu có). Hạn chế tối đa tình trạng khiếu kiện đông người, vượt cấp, phức tạp, mất an ninh, trật tự, tập trung tại các cơ quan của Tỉnh và Trung ương.

2. Đảm bảo thuận lợi, tiết kiệm nhân lực, thời gian, chi phí cho công tác tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Chủ tịch Ủy ban nhân dân các cấp và người khiếu nại, kiến nghị, phản ánh.

3. Tăng cường công tác phối hợp giữa các cơ quan tiếp công dân từ tỉnh 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.

4. Tiếp công dân trực tuyến là sự lựa chọn thay thế cho một số buổi tiếp công dân trực tiếp, giúp các cơ quan tiếp công dân thực hiện tốt nhiệm vụ trong điều kiện xã hội có dịch bệnh hoặc trong điều kiện xã hội bình thường, hạn chế tập trung đông người tại một phòng tiếp công dân, tránh sự lây lan của dịch bệnh, nhằm tiết kiệm thời gian, chi phí tổ chức tiếp công dân trực tiếp.

5. Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong công tác chỉ đạo, điều hành từ tỉnh đến địa phương, góp phần thúc đẩy cải cách hành chính và chuyển đổi số. Thống nhất phương thức tổ chức tiếp công dân trực tuyến gồm: Thiết kế, yêu cầu hạ tầng kỹ thuật, cơ chế, chính sách, quy chế, quy định tổ chức vận hành nhằm nâng cao chất lượng các buổi tiếp công dân trực tuyến.

II. Yêu cầu

1. Yêu cầu chung

a) Việc tiếp công dân trực tuyến phải đảm bảo đúng quy trình, quy định tại Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại và các quy định khác của pháp luật có liên quan; đúng với đường lối, chủ trương của Đảng và pháp luật của Nhà nước về áp dụng khoa học, kỹ thuật, công nghệ trong công tác tiếp công dân.

b) Tiếp công dân trực tuyến có giá trị pháp lý như việc tiếp công dân trực tiếp; thực hiện tiếp công dân trực tuyến trong trường hợp xã hội có dịch bệnh; phục vụ tiếp các vụ việc phức tạp cần nhiều cấp cơ quan tham gia nhưng cách xa nhau về vị trí địa lý; 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.

c) Các điểm cầu tiếp công dân trực tuyến từ tỉnh đến địa phương 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; mỗi điểm cầu chính cần đảm bảo có quy mô kết nối nhiều điểm cầu tham gia cùng thời điểm.

d) Các điểm cầu tiếp công dân trực tuyến luôn đặt ưu tiên về chất lượng, tính sẵn sàng cao nhất, 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.

đ) Các buổi tiếp công dân trực tuyến được ghi âm, ghi hình, dữ liệu được lưu trữ tại điểm cầu trung tâm để khai thác, sử dụng lâu dài.

2. Yêu cầu cụ thể

a) Yêu cầu về hệ thống

- Hệ thống truyền hình hội nghị phục vụ tiếp công dân trực tuyến sử dụng phần mềm và phần cứng để truyền tải hình ảnh, âm thanh hai chiều giữa các phòng tiếp công dân tại các địa điểm khác nhau của các điểm cầu.

- Hệ thống tiếp công dân trực tuyến Ủy ban nhân dân tỉnh phục vụ các buổi tiếp công dân theo hình thức trực tuyến, kết nối, liên thông các cấp hành chính giữa cấp tỉnh với cấp huyện và ngược lại.

b) Yêu cầu về hạ tầng kỹ thuật

- Ủy ban nhân dân tỉnh, các Sở, ban, ngành tỉnh và Ủy ban nhân dân cấp huyện cơ bản đã có hạ tầng hợp trực tuyến đạt yêu cầu cho phép tổ chức tiếp công dân trực tuyến.

- Ban hành Quy chế tiếp công dân trực tuyến của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, trong đó quy định công tác phối hợp, triển khai, vận hành kỹ thuật giữa các cơ quan, đơn vị tham gia tiếp công dân trực tuyến.

- Hướng dẫn, kiểm thử quy trình tiếp công dân trực tuyến; phổ biến, quán triệt đảm bảo tất cả các cơ quan tham gia tiếp công dân trực tuyến đủ kỹ năng về triển khai, vận hành kỹ thuật và đảm bảo an toàn thông tin; thử nghiệm quy trình tiếp công dân trực tuyến tại một số Ủy ban nhân dân cấp huyện trước khi đưa mô hình vào thực tiễn.

c) Yêu cầu về đường truyền

Trong giai đoạn đầu, các điểm cầu tiếp công dân trực tuyến sử dụng qua môi trường Internet (điểm cầu trung tâm sử dụng đường truyền riêng tốc độ khoảng 30Mb, điểm cầu đại biểu sử dụng đường truyền tốc độ khoảng 5Mb). Trong tương lai, có thể nâng cấp các điểm cầu sử dụng đường truyền kết nối riêng.

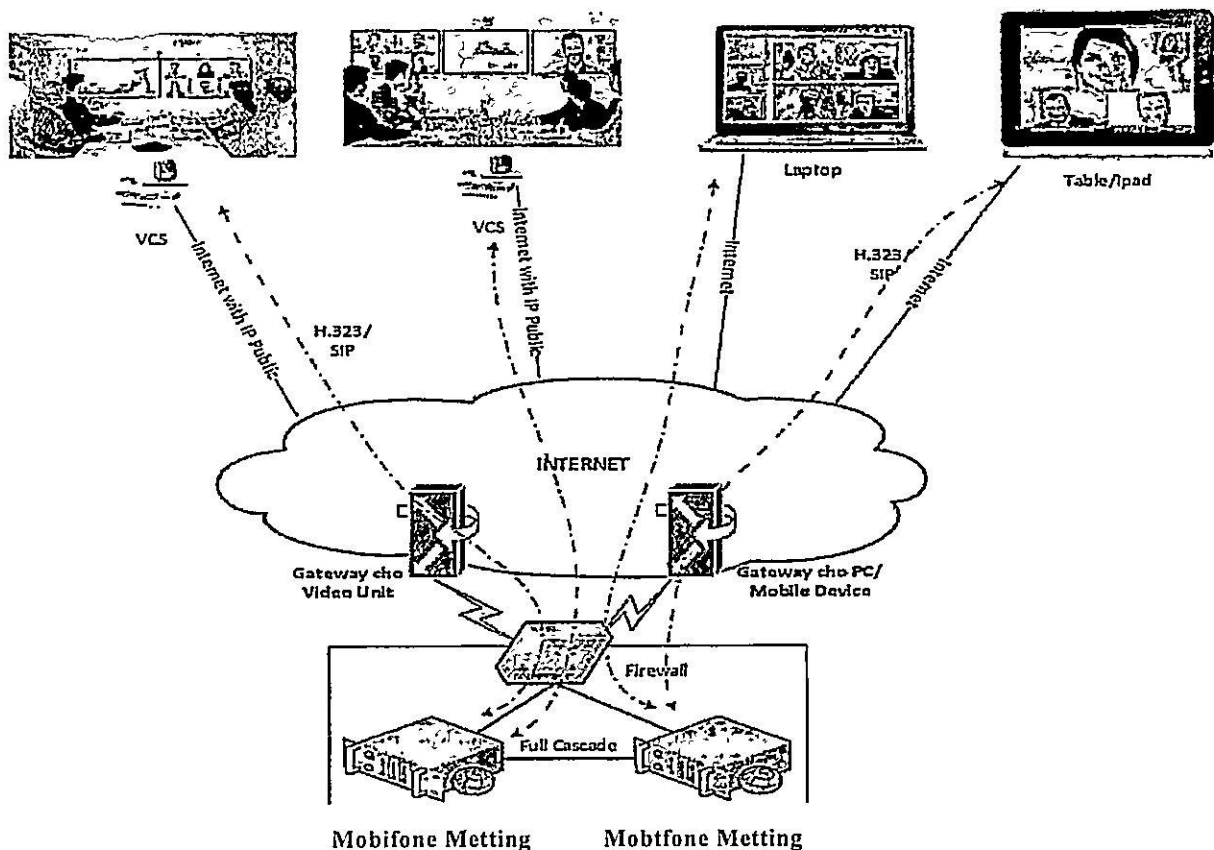
d) Yêu cầu về nhân lực phục vụ

Nhân lực vận hành các hệ thống phục vụ tiếp công dân trực tuyến sử dụng nhân lực sẵn có, được bố trí số lượng dựa trên quy mô của buổi tiếp (số lượng điểm cầu, vị trí tổ chức buổi tiếp). Các nhân sự vận hành cần có kiến thức cơ bản về công nghệ thông tin và kỹ năng vận hành các hệ thống phục vụ buổi tiếp trực tuyến.

Phần III MÔ HÌNH VÀ GIẢI PHÁP

I. Mô hình

1. Sơ đồ Mô hình



HỆ THỐNG THHN dùng chung

2. Giải thích mô hình

- Hệ thống truyền hình hội nghị dùng chung: Sử dụng phần mềm của các nhà cung cấp uy tín trên thị trường, được Bộ Thông tin và Truyền thông thẩm định; cài đặt trên thiết bị sẵn có đặt tại Ủy ban nhân dân tỉnh và các Sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân cấp huyện (các điểm cầu sử dụng máy tính để bàn, laptop để kết nối đến phần mềm hoặc cài đặt trên máy chủ (nếu có)).

- Phần mềm là giải pháp hội nghị truyền hình qua Internet, ứng dụng cho các mô hình đào tạo từ xa (distance training), hội nghị trực tuyến (teleconference)... với đầy đủ các tính năng hỗ trợ hội nghị tiếp công dân trực tuyến.

II. Giải pháp

1. Về hạ tầng, cơ sở vật chất

a) Về cơ bản, các điểm cầu tiếp công dân trực tuyến sử dụng hạ tầng, cơ sở vật chất sẵn có. Trong tương lai, để đảm bảo an ninh thông tin được tốt hơn, chủ động về đường truyền kết nối, cần từng bước nâng cấp trang thiết bị, kênh đường truyền riêng, chuyển đổi thành Mô hình tiếp công dân trực tuyến chuyên dụng theo quy định của Thanh tra Chính phủ.

b) Đối với hạ tầng, cơ sở vật chất Hội trường trực tuyến của Ủy ban nhân dân tỉnh khi Mô hình được áp dụng vào thực tế:

- Về đường truyền: Sử dụng đường mạng truyền số liệu chuyên dùng của tỉnh đảm bảo kết nối cùng lúc 5-10 điểm cầu tham gia cùng thời điểm.

- Về giải pháp họp trực tuyến:

+ Về thiết bị trung tâm (MCU): Sử dụng MCU của tỉnh;

+ Về thiết bị đầu cuối (VCS): Sử dụng phần mềm họp trực tuyến; trang bị 02 hệ thống gồm: Máy tính cá nhân (dung lượng lưu trữ lớn), Hệ thống âm thanh, Ổ cứng lưu trữ ngoài...

2. Lưu trữ dữ liệu

- Để lưu trữ, phục vụ khai thác dữ liệu sau các phiên tiếp công dân trực tuyến, trước mắt đề xuất giải pháp lưu trữ sử dụng máy tính cá nhân có dung lượng lưu trữ lớn và các thiết bị ngoại vi, đặt tại các điểm cầu chính.

- Trong tương lai, khi chuyển đổi sang Mô hình tiếp công dân trực tuyến chuyên dụng, sẽ đề xuất giải pháp lưu trữ sử dụng cơ sở dữ liệu trên hệ thống dữ liệu dùng chung của tỉnh.

3. Về thể chế và nhân sự

- Các Sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân cấp huyện có thể áp dụng Mô hình Tiếp công dân trực tuyến của Ủy ban nhân dân tỉnh hoặc xây dựng mô hình riêng, phù hợp với tính chất của từng cơ quan, đơn vị.

- Ủy ban nhân dân các cấp sử dụng nhân sự sẵn có, có chuyên môn về

công nghệ thông tin để vận hành và xử lý tình huống trong triển khai các phiên tiếp công dân trực tuyến; nhân sự cần được hướng dẫn, đào tạo đồng đều đảm bảo các yêu cầu.

Phần IV

ĐỊA ĐIỂM, ĐỐI TƯỢNG, PHƯƠNG PHÁP

I. Địa điểm tổ chức 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 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; chuẩn bị hệ thống, thiết lập các điểm cầu tham gia, kiểm thử và tổng duyệt.

2. Hội trường trực tuyến của Ủy ban nhân dân tỉnh là địa điểm chính tổ chức tiếp công dân trực tuyến đối với các vụ việc thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp tỉnh nhưng cần sự phối hợp của các cơ quan Trung ương tham gia; các vụ việc đông người, phức tạp, vượt cấp lên tỉnh, cần sự phối hợp của các cơ quan cấp tỉnh và địa phương; tổ chức tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

3. Hội trường trực tuyến của Ủy ban nhân dân cấp huyện là địa điểm tổ chức tiếp công dân trực tuyến đối với các vụ việc thuộc thẩm quyền giải quyết của địa phương nhưng cần sự phối hợp của Thanh tra tỉnh và các cơ quan, đơn vị có liên quan khác; tổ chức tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện.

II. Vụ việc, đối tượng thực hiện tiếp công dân trực tuyến

1. Vụ việc khiếu nại, kiến nghị, phản ánh đã được Thường trực Tỉnh ủy, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh chỉ đạo giải quyết nhưng trong 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 an ninh, trật tự và an toàn xã hội.

2. Vụ việc khiếu nại, kiến nghị, phản ánh đã được 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.

3. Các vụ việc khiếu nại, kiến nghị, phản ánh liên quan đến nhiều cơ quan, nhiều địa phương hoặc tại các vùng, địa bàn đi lại khó khăn gây lãng phí, tốn kém cho cá nhân, tổ chức.

4. Các đoàn công dân khiếu nại, kiến nghị, phản ánh đông người, phức tạp kéo dài nhưng chưa được cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật dẫn đến vượt cấp.

5. Các đoàn công dân khiếu nại, kiến nghị, phản ánh đông người phức

tạp, các vụ việc khiếu nại, kiến nghị, phản ánh phức tạp, kéo dài đã được giải quyết hết thẩm quyền nhưng có những nội dung cần xin ý kiến tham gia của các cơ quan có liên quan.

6. Các vụ việc khác khi xét thấy cần thiết.

III. Phương pháp, cách thức kết nối, thành phần tiếp công dân trực tuyến

1. Phương thức kết nối

Điểm cầu Hội trường trực tuyến của Ủy ban nhân dân tỉnh được cài đặt phần mềm nền tảng dùng chung của Bộ Thông tin và Truyền thông, là điểm cầu trung tâm; các điểm cầu: Thanh tra Chính phủ (đối với các vụ việc cần lãnh đạo Thanh tra Chính phủ tham gia), điểm cầu Trụ sở Tiếp công dân Trung ương (đối với các vụ việc cần đại diện Ban Tiếp công dân Trung ương tham gia), điểm cầu Ủy ban nhân dân cấp huyện (nơi có vụ việc khiếu nại, kiến nghị, phản ánh vượt cấp) và điểm cầu của các sở, ban, ngành tỉnh kết nối với điểm cầu Hội trường trực tuyến của Ủy ban nhân dân tỉnh (nếu đủ điều kiện) qua phần mềm nền tảng dùng chung, tên và mật khẩu do quản trị tại điểm cầu trung tâm cung cấp.

2. Thành phần tham gia

a) Điểm cầu trung tâm (Hội trường trực tuyến của Ủy ban nhân dân tỉnh), gồm: Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh chủ trì; đại diện các sở, ban, ngành tỉnh và cơ quan, đơn vị có liên quan; công dân khiếu nại, kiến nghị, phản ánh.

b) Điểm cầu đại biểu (Hội trường trực tuyến của Ủy ban nhân dân cấp huyện, nơi có vụ việc khiếu nại, kiến nghị, phản ánh của công dân), gồm: Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện; đại diện các phòng, ban, ngành huyện và cơ quan, đơn vị có liên quan.

c) Điểm cầu đại biểu (Thanh tra Chính phủ hoặc Ban Tiếp công dân Trung ương nếu cần thiết), gồm: Lãnh đạo Thanh tra Chính phủ; Trưởng Ban Tiếp công dân Trung ương; các vụ, cục, đơn vị thuộc Thanh tra Chính phủ có liên quan.

Phần V

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

I. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh

1. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan chuẩn bị kế hoạch, kịch bản; tham mưu, lựa chọn vụ việc, phối hợp với các cơ quan chuyên môn chuẩn bị hồ sơ, tài liệu và nội dung có liên quan đến buổi tiếp; báo cáo, xin ý kiến Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh ít nhất trước 05 ngày diễn ra buổi tiếp. Chuẩn bị sẵn sàng trang thiết bị, đường truyền cho điểm cầu trung tâm; đảm bảo kết nối thông suốt với điểm cầu Hội trường trực tuyến của Ủy ban nhân dân tỉnh và các điểm cầu đại biểu tham gia (kiểm thử trước 01 ngày và trước 02 giờ diễn ra buổi tiếp).

2. Chuẩn bị phòng họp, cơ sở vật chất cần thiết; phát hành giấy mời (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) đối với những vụ việc do Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh chủ trì (thông tin trước 03 ngày).

3. Chủ trì, phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông trong việc duy trì đường truyền kết nối các điểm cầu trực tuyến, bổ sung trang thiết bị kỹ thuật phục vụ tiếp công dân trực tuyến (nếu cần thiết); đảm bảo cơ sở hạ tầng kỹ thuật, kết nối thông suốt giữa các điểm cầu khi tham gia tiếp công dân trực tuyến.

4. Hằng năm, chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan tổng hợp, tham mưu đề xuất Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh tổng kết, đánh giá, báo cáo Tổng Thanh tra Chính phủ về việc triển khai Mô hình thí điểm tiếp công dân trực tuyến trên địa bàn tỉnh.

II. Sở Thông tin và Truyền thông

Chủ trì, phối hợp với Đài Phát thanh và Truyền hình Trà Vinh, Báo Trà Vinh, Ban Biên tập Cổng thông tin điện tử của tỉnh thực hiện công tác thông tin, tuyên truyền về Quy chế tiếp công dân trực tuyến và Mô hình thí điểm tiếp công dân trực tuyến của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh; đưa tin, bài viết về các buổi tiếp công dân của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh; tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh trong việc đầu tư trang thiết bị khi cần thiết phục vụ cho việc tiếp công dân trực tuyến.

III. Thủ trưởng các sở, ban, ngành tỉnh; Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện

Phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh chuẩn bị nội dung, hồ sơ, tài liệu liên quan đến vụ việc được tiếp công dân trực tuyến theo quy định./.