

Số: /KH-UBND Thanh Hóa, ngày tháng năm 2026

KẾ HOẠCH
Triển khai mô hình tiếp công dân trực tuyến của tỉnh Thanh Hóa

Thực hiện Công văn số 1186/TTCP-BTCĐTW ngày 24/4/2026 của Thanh tra Chính phủ về việc triển khai thực hiện tiếp công dân trực tuyến; Chủ tịch UBND tỉnh ban hành Kế hoạch triển khai mô hình tiếp công dân trực tuyến của tỉnh Thanh Hóa, cụ thể như sau:

PHẦN I
MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

I. Mục đích, yêu cầu

1. Mục đích

a) Tổ chức tiếp công dân trực tuyến nhằm 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 tập trung đông người tại một phòng tiếp công dân, tránh sự lây lan của dịch bệnh, tiết kiệm thời gian, chi phí, nhân lực.

b) Đảm bảo thuận lợi cho công tác tiếp công dân định kỳ, đột xuất của lãnh đạo các cơ quan Trung ương, địa phương và người dân khiếu kiện.

c) Tăng cường công tác phối hợp giữa các cơ quan, đơn vị, các cấp trong việc 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.

d) Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong công tác chỉ đạo, điều hành góp phần thúc đẩy cải cách hành chính và chuyên 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.

2. Yêu cầu

a) Yêu cầu chung

- Việc tiếp công dân trực tuyến đảm bảo đúng quy trình, quy định tại Luật Tiếp công dân năm 2013, Luật Khiếu nại, Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân năm 2013, Nghị định số 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, Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ ban hành quy

định quy trình tiếp công dân và các quy định khác của pháp luật có liên quan. Đúng với đường lối chủ trương của Đảng và nhà nước về ứng dụng khoa học, công nghệ và chuyển đổi số trong công tác tiếp công dân.

- 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, nhiều cơ quan, tổ chức 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.

- Các điểm cầu tiếp công dân trực tuyến tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh, địa điểm Tiếp công dân cấp xã phải đảm bảo về 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.

- 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.

- 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.

- Yêu cầu bảo mật thông tin, bảo vệ dữ liệu cá nhân và trách nhiệm quản lý, khai thác dữ liệu ghi âm, ghi hình trong các buổi tiếp công dân thực hiện theo quy định của pháp luật.

b) Yêu cầu cụ thể

- Yêu cầu về hệ thống:

Hệ thống truyền hình hội nghị phục vụ tiếp công dân trực tuyến sử dụng phần mềm (do các nhà cung cấp uy tín trên thị trường cung cấp) 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 tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh phục vụ các buổi tiếp công dân theo hình thức trực tuyến, kết nối, liên thông các cấp hành chính từ Trung ương đến địa phương và ngược lại; giữa cấp tỉnh với cấp xã phường trong tỉnh và ngược lại.

- Yêu cầu về hạ tầng kỹ thuật:

UBND các xã, phường 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, 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 UBND xã, phường trước khi đưa mô hình vào thực tiễn.

- Yêu cầu về đường truyền:

Trong giai đoạn đầu, các điểm cầu tiếp công dân trực tuyến sử dụng qua môi trường Internet hoặc đường chuyên số liệu chuyên dùng (điểm cầu trung tâm sử dụng đường truyền riêng tốc độ khoảng 30Mb, điểm cầu thành phần sử dụng đường truyền tốc độ khoảng 5Mb).

- 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 II GIẢI PHÁP THỰC HIỆN

1. Về hạ tầng, cơ sở vật chất

- 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.

- Đề xuất đối với hạ tầng, cơ sở vật chất của điểm cầu Trụ sở tiếp công dân tỉnh, địa điểm Tiếp công dân cấp xã:

Trang bị hệ thống gồm: Máy tính cá nhân (dung lượng lưu trữ lớn), Màn hình, Camera, Hệ thống âm thanh, ổ cứng lưu trữ ngoài...) cho Trụ sở tiếp công dân tỉnh, địa điểm Tiếp công dân cấp xã.

2. Lưu trữ dữ liệu

- Để lưu trữ, phục vụ khai thác dữ liệu sau các buổi tiếp công dân trực tuyến. Trước mắt, đề xuất giải pháp lưu trữ sử dụng máy tính 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 đám mây được đặt tại Trung tâm dữ liệu của tỉnh.

3. Về thể chế và nhân sự

Văn phòng UBND tỉnh và UBND các xã, phường 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 buổi tiếp công dân trực tuyến; nhân sự cần được hướng dẫn, đào tạo đồng đều đảm bảo các yêu cầu.

PHẦN III PHẠM VI, ĐỐI TƯỢNG

1. Phạm vi triển khai

Triển khai mô hình tiếp công dân trực tuyến trên địa bàn toàn tỉnh.

2. Đối tượng thực hiện tiếp công dân trực tuyến

- Vụ việc khiếu nại, kiến nghị, phản ánh đã được Thủ tướng Chính phủ 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.

- 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.

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

- 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 vượt cấp lên Trung ương.

- 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.

- Các vụ việc khác khi cần thiết.

3. Địa điểm tổ chức tiếp công dân trực tuyến

- Trụ sở Tiếp công dân tỉnh là nơi 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 cấp tỉnh. Tổ chức tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Chủ tịch UBND cấp tỉnh.

- Địa điểm Tiếp công dân cấp xã là nơi tổ chức tiếp công dân trực tuyến đối với các vụ việc thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp xã nhưng cần sự phối hợp tham gia tiếp của các cơ quan cấp tỉnh. Tổ chức tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Chủ tịch UBND cấp xã.

4. Kinh phí thực hiện

Kinh phí thực hiện Kế hoạch được bố trí từ nguồn ngân sách nhà nước đảm bảo theo phân cấp hiện hành.

PHẦN IV PHÂN CÔNG NHIỆM VỤ

1. Văn phòng UBND tỉnh

- Chủ trì, phối hợp chặt chẽ với Ban Tiếp công dân Trung ương, các Bộ, ngành và UBND các xã, phường tổ chức tiếp công dân trực tuyến đối với các vụ việc đông người, phức tạp, vượt cấp lên Trung ương.

- Chủ trì tham mưu cho Chủ tịch UBND tỉnh tổ chức tiếp công dân trực tuyến đối với các vụ việc thuộc thẩm quyền giải quyết.

- Chuẩn bị nội dung, xây dựng kịch bản, kế hoạch tổ chức các buổi tiếp công dân trực tuyến của lãnh đạo UBND tỉnh; tham mưu bố trí cán bộ tiếp công dân trực tuyến khi được các cơ quan, đơn vị mời tham gia.

- Chủ trì, phối hợp với Sở Khoa học và Công nghệ chỉ đạo UBND các xã, phường trong công tác chuẩn bị đảm bảo cơ sở hạ tầng phòng tiếp công dân trực tuyến (Hệ thống chiếu sáng; hệ thống đường truyền và thiết bị mạng; hệ thống âm thanh; thiết bị hiển thị hình ảnh tại điểm cầu trung tâm và các điểm cầu đại biểu; thiết bị giải mã tín hiệu truyền hình, phần mềm truyền hình trực tuyến; thiết bị camera ghi hình toàn bộ diễn biến buổi tiếp công dân; thiết bị lưu trữ dữ liệu; thiết bị lưu điện...), phát hành giấy mời, bố trí phương tiện và kinh phí cần thiết phục vụ các buổi tiếp công dân trực tuyến của lãnh đạo UBND tỉnh.

2. Thanh tra tỉnh

- Theo dõi, đôn đốc các sở, ban, ngành, UBND các xã, phường thực hiện kế hoạch triển khai tiếp công dân trực tuyến; chủ trì tổng hợp, tham mưu báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh, Thanh tra Chính phủ kết quả thực hiện.

- Phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh và các địa phương, đơn vị có liên quan tham mưu cho Chủ tịch UBND tỉnh tổ chức tiếp công dân trực tuyến đối với các vụ việc thuộc thẩm quyền giải quyết.

3. UBND xã, phường và các sở, ban, ngành tham gia tiếp công dân trực tuyến

- 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 Trụ sở Tiếp công dân tỉnh, Trụ sở Tiếp công dân trung ương để tham gia tiếp các vụ việc do lãnh đạo UBND tỉnh, Thanh tra Chính phủ chủ trì cần có sự tham gia của các cơ quan, đơn vị.

- Phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh và các đơn vị có liên quan tiến hành kiểm thử phương án kỹ thuật, đảm bảo kỹ thuật và an toàn thông tin trước và trong khi diễn ra buổi tiếp.

4. Sở Khoa học và Công nghệ

- Phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh, các địa phương, đơn vị có liên quan đầu mối với Ban Tiếp công dân Trung ương nhằm đảm bảo đồng bộ hệ

thống, thống nhất phương thức kết nối trước khi diễn ra buổi tiếp.

- Chỉ đạo Trung tâm Thông tin xây dựng phương án kỹ thuật, kết nối; đảm bảo an toàn cho các buổi tiếp công dân trực tuyến.

- 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.

- Bố trí nhân lực vận hành, đảm bảo chất lượng, khả năng sẵn sàng và xử lý sự cố các dịch vụ do đơn vị, doanh nghiệp cung cấp (nếu có).

- Hướng dẫn, hỗ trợ kỹ thuật cho UBND các xã, phường, đơn vị có liên quan trong công tác chuẩn bị trước và trong khi diễn ra buổi tiếp.

5. Sở Văn hóa thể thao và Du lịch

Chỉ đạo, hướng dẫn các cơ quan báo chí tuyên truyền sâu rộng các quy định của pháp luật về mô hình tiếp công dân trực tuyến, các buổi tiếp công dân trực tuyến của lãnh đạo tỉnh.

6. Sở Tài chính

Chủ trì phối hợp với các sở, ban, ngành, UBND xã, phường và các đơn vị có liên quan tham mưu báo cáo cấp có thẩm quyền bố trí kinh phí thực hiện Kế hoạch theo đúng quy định của Luật ngân sách nhà nước.

Trên đây là Kế hoạch Triển khai mô hình tiếp công dân trực tuyến; yêu cầu Thủ trưởng các sở, ban ngành, cơ quan, đơn vị, địa phương nghiêm túc triển khai thực hiện. Trong quá trình thực hiện nếu có vướng mắc, kịp thời báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh (qua Thanh tra tỉnh) để tổng hợp, trình cấp có thẩm quyền xem xét, giải quyết./.

Nơi nhận:

- Văn phòng Chính phủ;
- Thanh tra Chính phủ;
- Thường trực Tỉnh ủy;
- Thường trực HĐND tỉnh;
- Đoàn Đại biểu Quốc hội tỉnh;
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- Thường trực UBMT TQVN tỉnh;
- Ủy Ban Kiểm tra Tỉnh ủy;
- Ban Nội chính Tỉnh ủy;
- Chánh VP, các PCVP UBND tỉnh;
- Các sở, ban, ngành, đơn vị cấp tỉnh;
- Báo và Đài PT-TT Thanh Hóa;
- UBND các xã, phường;
- Ban Tiếp CD - Nội chính;
- Công thông tin điện tử tỉnh;
- Lưu: VT, TDNC.

Thangnt-KH26

CHỦ TỊCH

Nguyễn Hoài Anh