

Số: /KH-UBND

Lục Nam, ngày tháng 5 năm 2026

KẾ HOẠCH

Triển khai mô hình tiếp công dân trực tuyến trên địa bàn xã

Căn cứ các văn bản về chủ trương, chỉ đạo của Trung ương (*Nghị quyết số 57-NQ/TW ngày 22/12/2024 của Bộ Chính trị về đột phá phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số quốc gia; Kết luận số 107-KL/TW ngày 24/12/2024 của Bộ Chính trị về tiếp tục tăng cường sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; Công văn số 9231/VPCP-VI ngày 16/12/2024 của Văn phòng Chính phủ về việc triển khai Mô hình tiếp công dân trực tuyến*) và 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; Kế hoạch số 166/KH-UBND ngày 13/5/2026 của Chủ tịch UBND tỉnh Bắc Ninh về triển khai mô hình tiếp công dân trực tuyến trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh.

Chủ tịch UBND xã Lục Nam ban hành Kế hoạch triển khai mô hình tiếp công dân trực tuyến trên địa bàn xã như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Nâng cao hiệu quả, chất lượng công tác tiếp công dân, đáp ứng yêu cầu của xã hội trong tình hình mới và xử lý trong một số tình huống phát sinh điểm nóng về khiếu kiện, dịch bệnh, thiên tai... hạn chế tối đa tình trạng khiếu kiện vượt cấp lên tỉnh và ra Trung ương.

- Đảm bảo thuận lợi, tiết kiệm nhân lực, thời gian, chi phí cho công tác tiếp công dân.

- Tăng cường công tác phối hợp giữa Bộ phận Tiếp công dân xã với Ban Tiếp công dân tỉnh và các cơ quan, đơn vị có liên quan từ Trung ương đến xã; 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 chỉ đạo của cấp trên trong 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 cấp tỉnh đến cấp cơ sở góp phần thúc đẩy cải cách hành chính và chuyển đổi số.

2. Yêu cầu

- Việc tiếp công dân trực tuyến đảm bảo đúng quy trình, quy định của Luật Tiếp công dân và các văn bản hướng dẫn thi hành. Đúng với đường lối, chủ trương của Đảng và Nhà nước về áp dụng khoa học, kỹ thuật, công nghệ trong công tác tiếp công dân.

- Điểm cầu tiếp công dân trực tuyến phải đảm bảo cơ sở hạ tầng, hệ thống lưu trữ dữ liệu, kết nối thông suốt để truyền tải hình ảnh, âm thanh.

- Các phiên tiếp công dân trực tuyến được ghi âm, ghi hình, dữ liệu được lưu trữ để khai thác, sử dụng lâu dài.

II. NỘI DUNG

1. Bố trí địa điểm tổ chức tiếp công dân trực tuyến

- Địa điểm của xã: Tại Phòng Tiếp công dân, Khu Trung tâm VH TT xã.

- Tổ chức tiếp công dân đối với vụ việc theo thẩm quyền, trách nhiệm của Chủ tịch UBND tỉnh, Chủ tịch UBND xã; điểm cầu của xã kết nối với điểm cầu của tỉnh, kết nối điểm cầu Trung ương (*khi có yêu cầu*) khi phát sinh vụ việc.

- Tổ chức tiếp công dân trực tuyến theo yêu cầu kết nối với điểm cầu của tỉnh và điểm cầu của Trung ương.

- Điểm cầu tiếp công dân trực tuyến sử dụng hạ tầng, cơ sở vật chất có sẵn; quá trình thực hiện tiếp tục nâng cấp trang thiết bị, kênh đường truyền riêng, chuyển đổi thành Mô hình tiếp công dân trực tuyến chuyên dụng.

2. Đối tượng thực hiện tiếp công dân trực tuyến

- Vụ việc khiếu nại, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền, trách nhiệm tiếp nhận, giải quyết của Chủ tịch UBND xã nhưng công dân không đến trực tiếp Trụ sở Tiếp công dân UBND xã và đăng ký được tiếp dân trực tuyến ngay tại cơ sở.

- Vụ việc đông người tiềm ẩn gây mất an ninh, trật tự và nguy cơ hình thành điểm nóng.

- Vụ việc liên quan đến nhiều cơ quan, nhiều địa phương hoặc địa bàn đi lại khó khăn.

- Vụ việc theo yêu cầu, chỉ đạo kết nối trực tuyến với các cơ quan Trung ương, tỉnh, xã.

- Các vụ việc khác do Chủ tịch UBND tỉnh, Chủ tịch UBND xã quyết định.

3. Phạm vi triển khai và thời gian thực hiện

- **Giai đoạn 1 (Kết nối và thí điểm):** Hoàn thiện hạ tầng kỹ thuật kết nối giữa Trụ sở Tiếp công dân Trung ương, Trụ sở Ban Tiếp công dân tỉnh với Trụ sở UBND xã và thí điểm thực hiện (*xong trong tháng 5/2026*).

- **Giai đoạn 2 (Duy trì thực hiện):** Toàn tỉnh thực hiện tiếp công dân trực tuyến từ tháng 6/2026.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Văn phòng HĐND và UBND xã

- Đảm bảo kết nối ổn định giữa điểm cầu tiếp công dân của Trung ương, tỉnh và xã.

- 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 Trung ương, tỉnh và xã để tham gia tiếp các vụ việc theo yêu cầu của Chủ tịch UBND tỉnh, Chủ tịch UBND xã.

- Rà soát, nắm thông tin vụ việc thuộc thẩm quyền, trách nhiệm tiếp dân của Chủ tịch UBND xã, Chủ tịch UBND tỉnh do công dân đăng ký tiếp dân trực tuyến và các vụ việc khác cần thiết phải tổ chức tiếp công dân trực tuyến đề xuất Chủ tịch UBND xã báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh xem xét, quyết định vụ việc được tiếp và thành phần tham gia tiếp dân trực tuyến.

- Chuẩn bị nội dung, hồ sơ, tài liệu vụ việc và kịch bản các phiên tiếp công dân trực tuyến của Chủ tịch UBND tỉnh, Chủ tịch UBND xã.

- Theo dõi, đánh giá, kiểm tra việc thực hiện công tác tiếp công dân trực tuyến trên địa bàn xã; tham mưu Chủ tịch UBND xã ban hành văn bản quán triệt, chỉ đạo, chấn chỉnh thực hiện trên địa bàn xã đối với các cơ quan, đơn vị, phòng ban chuyên môn.

- Thống kê, báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh (*qua Ban Tiếp công dân tỉnh*), Chủ tịch UBND xã về tình hình công dân trên địa bàn đăng ký tiếp dân trực tuyến.

- Tham mưu Chủ tịch UBND xã ban hành Thông báo kết quả tiếp công dân trực tuyến.

- Thực hiện tốt việc lưu trữ thông tin, dữ liệu các phiên tiếp công dân trực tuyến.

- Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị xây dựng phương án kỹ thuật, cơ sở hạ tầng, đảm bảo kết nối ổn định giữa điểm cầu tiếp công dân của Trung ương, tỉnh và xã; đảm bảo an toàn thông tin và lưu trữ dữ liệu các phiên tiếp công dân trực tuyến.

- Bố trí cán bộ có chuyên môn về công nghệ thông tin tham gia các phiên tiếp công dân trực tuyến để đảm bảo duy trì kết nối đường truyền và xử lý các sự cố kỹ thuật tại phiên tiếp công dân.

2. Các cơ quan, đơn vị, ban, ngành, đoàn thể, các phòng ban chuyên môn thuộc UBND xã

- Tham gia tiếp công dân trực tuyến theo yêu cầu của Chủ tịch UBND xã; phối hợp với Văn phòng HĐND&UBND xã chuẩn bị các hồ sơ, tài liệu vụ việc và nghiên cứu, đề xuất phương án xử lý, kết luận của Chủ tịch UBND xã tại các phiên tiếp công dân.

- Bổ trí lãnh đạo, cán bộ có liên quan đến vụ việc tham gia phiên tiếp công dân trực tuyến theo yêu cầu, chỉ đạo của Trung ương và Chủ tịch UBND tỉnh, Chủ tịch UBND xã.

Trên đây là Kế hoạch triển khai mô hình tiếp công dân trực tuyến trên địa bàn xã Lục Nam; yêu cầu Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có liên quan nghiêm túc triển khai thực hiện. Trong quá trình thực hiện nếu có khó khăn, vướng mắc kịp thời báo cáo Chủ tịch UBND xã (*quan Văn phòng HĐND&UBND xã*) để được xem xét, chỉ đạo./.

Nơi nhận:

- UBND tỉnh Bắc Ninh (b/c);
- Ban Tiếp công dân tỉnh Bắc Ninh (b/c);
- TT Đảng ủy, HĐND xã (b/c);
- Chủ tịch, các PCT UBND xã;
- UBMTTQ và các tổ chức CT-XH xã;
- Các cơ quan, đơn vị thuộc xã;
- Các thôn;
- LĐ, CV VP HĐND và UBND xã;
- Lưu: VT.

CHỦ TỊCH

Hoàng Văn Toán