

Số: **748** /QĐ-TTCP

Hà Nội, ngày **28** tháng 12 năm 2023

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy chế tiếp công dân trực tuyến và Mô hình thí điểm tiếp công dân trực tuyến của Thanh tra Chính phủ

TỔNG THANH TRA CHÍNH PHỦ

Căn cứ Luật Khiếu nại năm 2011;

Căn cứ Luật Tiếp công dân năm 2013;

Căn cứ Nghị định số 81/2023/NĐ-CP ngày 27/11/2023 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Thanh tra Chính phủ;

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;

Căn cứ 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;

Theo đề nghị của Trưởng Ban Tiếp công dân trung ương và Vụ trưởng Vụ Pháp chế.

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 Thanh tra Chính phủ.

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

Điều 3. Chánh Văn phòng, Thủ trưởng các vụ, cục, đơn vị thuộc Thanh tra Chính phủ và các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. /.

Nơi nhận: /

- Như Điều 3;
- Tổng Thanh tra Chính phủ (để b/c);
- Các Phó Tổng TTCP;
- Công Thông tin điện tử TTCP;
- Lưu: VT, VP, BTCĐTW, VPC. 10

KT. TỔNG THANH TRA
PHÓ TỔNG THANH TRA



Dương Quốc Huy



THANH TRA CHÍNH PHỦ

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

QUY CHẾ

Tiếp công dân trực tuyến của Thanh tra Chính phủ

(Ban hành kèm theo Quyết định số 748/QĐ-TTCP ngày 28 tháng 12 năm 2023 của Tổng Thanh tra Chính phủ)

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 Thanh tra Chính phủ.

2. Đối tượng áp dụng

- 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 do Thanh tra Chính phủ chủ trì;
- Người khiếu nại, kiến nghị, phản ánh;
- Người tham gia tiếp công dân tại các điểm cầu trực tuyến.

Điều 2. Nguyên tắc tổ chức tiếp công dân trực tuyến

- 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.
- 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.
- Đảm bảo an toàn, an ninh thông tin, dữ liệu theo quy định của pháp luật.
- 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 bằng lời nói, hình ảnh và âm thanh, trực tuyến, liên tục.
- Tăng cường sự phối hợp giữa Ban Tiếp công dân trung ương với Trung tâm Thông tin và các cục, vụ đơn, vị có liên quan thuộc Thanh tra Chính phủ 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, 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 trụ sở tiếp công dân các cấp.

2. Điểm cầu trung tâm là không gian tổ chức buổi tiếp tại trụ sở Tiếp công dân các cấp, 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 tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân các cấp, 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 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;

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 miền núi 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 vượt cấp lên Trung ương;

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 cần thiết.

2. Ngoài các tiêu chí được 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 Tổng Thanh tra Chính phủ.

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) Trụ sở Tiếp công dân Trung ương là địa điểm chính tổ chức tiếp công dân trực tuyến đối với các vụ việc đông người, phức tạp, vượt cấp lên Trung ương, cần sự phối hợp của các cơ quan Trung ương và địa phương. Tổ chức tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Lãnh đạo Thanh tra Chính phủ;

b) Trụ sở Tiếp công dân của các cơ quan, đơn vị, địa phương là địa điểm tổ chức tiếp công dân trực tuyến đối với các vụ việc thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị, địa phương nhưng cần sự phối hợp của Thanh tra Chính phủ hoặc các cơ quan có liên quan khác. Tổ chức tiếp công dân định kỳ, đột xuất của lãnh đạo cơ quan, đơn vị, địa phương.

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

Quy trình tiếp công dân thực hiện theo quy định tại Thông tư số 04/2021/TT-TTCP 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. Tiếp công dân của Lãnh đạo Thanh tra Chính phủ

a) Công tác chuẩn bị, phối hợp:

- Ban Tiếp công dân trung ương chuẩn bị kế hoạch, kịch bản; tham mưu, lựa chọn vụ việc, hồ sơ, nội dung buổi tiếp; báo cáo, xin ý kiến lãnh đạo Thanh tra Chính phủ 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 Trụ sở Thanh tra Chính phủ và các điểm cầu đại biểu tham gia (kiểm thử trước 01 ngày và trước 02 giờ diễn ra buổi tiếp);

- Văn phòng Thanh tra Chính phủ chuẩn bị phòng họp, cơ sở vật chất cần thiết; phối hợp Ban Tiếp công dân trung ương 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 lãnh đạo Thanh tra Chính phủ chủ trì (thông tin trước 03 ngày);

- Trung tâm Thông tin chuẩn bị trang thiết bị, đường truyền tại Thanh tra Chính phủ đảm bảo kết nối thông suốt với điểm cầu Trụ sở Tiếp công dân Trung ương đối với những vụ việc do lãnh đạo Thanh tra Chính phủ chủ trì (kiểm thử trước 01 ngày và trước 02 giờ diễn ra buổi tiếp).

b) Phương thức kết nối:

Điểm cầu Trụ sở Tiếp công dân Trung ương tại Hà Nội hoặc Thành phố Hồ Chí Minh là điểm cầu trung tâm được cài đặt phần mềm nền tảng dùng chung của

Bộ Thông tin Truyền thông; các điểm cầu đại biểu: Thanh tra Chính phủ (đối với các vụ việc do lãnh đạo Thanh tra Chính phủ chủ trì), điểm cầu UBND cấp tỉnh (nơi có vụ việc khiếu nại, kiến nghị, phản ánh) và điểm cầu của các Bộ, ngành tham gia (nếu có) kết nối với điểm cầu Trụ sở Tiếp công dân Trung ương tại thành phố Hà Nội hoặc Thành phố Hồ Chí Minh.

c) Thành phần tham gia:

- Điểm cầu trung tâm (Trụ sở Tiếp công dân Trung ương tại Hà Nội hoặc Thành phố Hồ Chí Minh), gồm: Lãnh đạo Ban Tiếp công dân Trung ương chủ trì, lãnh đạo Phòng Tiếp công dân 1 hoặc 2; công dân khiếu nại, kiến nghị, phản ánh.

- Điểm cầu đại biểu, bao gồm:

+ Điểm cầu Trụ sở Thanh tra Chính phủ, gồm: Lãnh đạo Thanh tra Chính phủ chủ trì, đại diện lãnh đạo Ban Tiếp công dân trung ương, đại diện vụ, cục, đơn vị thuộc Thanh tra Chính phủ có liên quan;

+ Điểm cầu Trụ sở Tiếp công dân địa phương (nơi có vụ việc khiếu nại, kiến nghị, phản ánh của công dân), gồm: Lãnh đạo UBND tỉnh/thành phố, phụ trách Tiếp công dân tỉnh/thành phố, đại diện cơ quan, đơn vị thuộc tỉnh/thành phố có liên quan;

+ Điểm cầu Trụ sở Tiếp công dân Bộ, ngành (nếu có liên quan đến vụ việc khiếu nại, kiến nghị, phản ánh của công dân), gồm: Đại diện cơ quan, đơn vị thuộc Bộ/ngành có liên quan.

2. Tiếp công dân của Trưởng ban Tiếp công dân trung ương

a) Công tác chuẩn bị, phối hợp:

- Phòng Tiếp công dân 1 hoặc 2 chuẩn bị kế hoạch, kịch bản; tham mưu, lựa chọn vụ việc, hồ sơ, nội dung buổi tiếp; báo cáo, xin ý kiến Trưởng ban trước 05 ngày diễn ra buổi tiếp;

- Phòng Tổng hợp 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 (thông tin trước 03 ngày); đảm bảo kết nối thông suốt với các điểm cầu tham gia (kiểm thử trước 01 ngày và trước 02 giờ diễn ra buổi tiếp).

b) Phương thức kết nối: Thực hiện như điểm b, khoản 1 Điều này, trừ điểm cầu Thanh tra Chính phủ;

c) Thành phần tham gia: Thực hiện như điểm c, khoản 1 Điều này, trừ điểm cầu Thanh tra Chính phủ.

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.

5. 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 Cloud của Bộ Thông tin và Truyền thông cung cấp.

CHƯƠNG III TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 8. Các đơn vị thuộc Thanh tra Chính phủ

1. Ban Tiếp công dân trung ương:

a) Chủ trì, phối hợp với Vụ Pháp chế và Trung tâm Thông tin xây dựng Quy định về phương pháp, cách thức tổ chức, phối hợp thực hiện quy trình tiếp công dân trực tuyến của Thanh tra Chính phủ;

b) Chủ trì, phối hợp với Trung tâm Thông tin hướng dẫn các Trụ sở tiếp công dân của các Bộ, ngành và UBND các tỉnh/thành phố trong quá trình triển khai thực hiện tiếp công dân trực tuyến;

c) Phối hợp các điểm cầu tại Bộ, ngành; UBND các tỉnh/thành phố, đảm bảo cơ sở hạ tầng, 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;

d) Phối hợp với Trung tâm thông tin quản lý, vận hành điểm cầu tiếp công dân trực tuyến tại Trụ sở Tiếp công dân Trung ương tại Hà Nội và Thành phố Hồ Chí Minh;

đ) Chủ trì, phối hợp chặt chẽ với các Bộ, ngành và UBND các tỉnh/thành phố, tổ chức tiếp công dân trực tuyến đối với các vụ việc đông người, phức tạp, vượt cấp lên Trung ương;

e) Chuẩn bị nội dung, xây dựng kịch bản, kế hoạch tổ chức các buổi tiếp công dân trực tuyến của lãnh đạo Thanh tra Chính phủ hoặc của Trụ sở Tiếp công dân Trung ương; bố trí cán bộ tiếp công dân trực tuyến khi được các cơ quan, đơn vị mời tham gia;

g) Chủ trì, phối hợp Văn phòng, Trung tâm Thông tin tổ chức hội nghị tập huấn, bồi dưỡng kiến thức, kỹ năng về tổ chức tiếp công dân trực tuyến;

h) Tổng kết, đánh giá, đề xuất việc triển khai Mô hình tiếp công dân trực tuyến hàng năm báo cáo Tổng Thanh tra Chính phủ.

2. Trung tâm Thông tin:

a) Chủ trì, phối hợp với Văn phòng trình lãnh đạo Thanh tra Chính phủ phê duyệt phương án thuê đường truyền Internet kết nối riêng cho Trụ sở Thanh tra Chính phủ, Trụ sở Tiếp công dân Trung ương tại Hà Nội/ Thành phố Hồ Chí Minh; bổ sung trang thiết bị kỹ thuật phục vụ tiếp công dân trực tuyến (nếu cần thiết);

b) Chủ trì, phối hợp Ban Tiếp công dân trung ương chỉ đạo, giám sát chung công tác tổ chức, vận hành kỹ thuật hội nghị tiếp công dân trực tuyến tại điểm cầu Trụ sở Tiếp công dân Trung ương tại Hà Nội/Thành phố Hồ Chí Minh, điểm cầu trụ sở Thanh tra Chính phủ và các điểm cầu có liên quan khác (địa phương, bộ, ngành);

c) Chủ trì, phối hợp Ban Tiếp công dân trung ương xử lý thông tin về kế hoạch, kịch bản và các yêu cầu phát sinh về kỹ thuật của các buổi tiếp công dân trực tuyến;

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

3. Văn phòng:

a) Chủ trì, phối hợp Ban Tiếp công dân trung ương và Trung tâm Thông tin trong việc duy trì đường truyền kết nối Internet, bổ sung trang thiết bị kỹ thuật phục vụ tiếp công dân trực tuyến (nếu cần thiết);

b) Chủ trì phối hợp Ban Tiếp công dân trung ương 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 Thanh tra Chính phủ.

4. Báo Thanh tra, Tạp chí Thanh tra: Thực hiện công tác thông tin tuyên truyền về Mô hình và Quy chế tiếp công dân trực tuyến; đưa tin, viết bài về các buổi tiếp công dân trực tuyến của lãnh đạo Thanh tra Chính phủ.

5. Các vụ, cục, đơn vị khác: Phối hợp với Ban Tiếp công dân trung ương chuẩn bị nội dung, hồ sơ, tài liệu liên quan đến vụ việc được tiếp công dân trực tuyến.

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 Trụ sở Tiếp công dân Trung ương để tham gia tiếp các vụ việc do lãnh đạo Thanh tra

Chính phủ hoặc Trưởng Ban Tiếp công dân trung ương chủ trì cần có sự tham gia của các cơ quan tham gia tiếp công dân.


3. Phối hợp với Ban Tiếp công dân trung ương, Trung tâm Thông tin - Thanh tra Chính phủ tiến hành kiểm thử phương án kỹ thuật, đảm bảo kỹ thuật và an toàn thông tin trước khi diễn ra buổi tiếp.

Điều 10. Các đơn vị khác có liên quan

Các đơn vị ngoài Thanh tra Chính phủ có liên quan tới cung cấp dịch vụ hạ tầng kỹ thuật phục vụ tiếp công dân trực tuyến, phối hợp, hỗ trợ thực hiện các nhiệm vụ sau:

1. Phối hợp với Ban Tiếp công dân trung ương, Trung tâm Thông tin - Thanh tra Chính phủ xây dựng phương án kỹ thuật, kết nối; đảm bảo an toàn cho các buổi tiếp công dân trực tuyến.

2. Cung cấp, 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.

3. 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)./. 

THANH TRA CHÍNH PHỦ

**MÔ HÌNH THÍ ĐIỂM****Tiếp công dân trực tuyến của Thanh tra Chính phủ**

(Ban hành kèm theo Quyết định số **748** /QĐ-TTCP ngày **28** tháng 12 năm 2023 của Tổng Thanh tra Chính phủ)

Thực hiện Nghị quyết số 623/NQ-UBTVQH ngày 07/10/2022 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội; Thông báo Kết luận của Ủy ban Thường vụ Quốc hội tại Văn bản số 723/TB-TTKQH ngày 19/02/2022 của Tổng Thư ký Quốc hội và chỉ đạo của Phó Thủ tướng Thường trực Chính phủ Phạm Bình Minh tại Văn bản số 1291/VPCP-QHĐP ngày 28/02/2022 của Văn phòng Chính phủ về thực hiện kết luận của Ủy ban Thường vụ Quốc hội tại Phiên họp thứ 8, tháng 02/2022; trong đó, giao Thanh tra Chính phủ chủ trì, phối hợp các cơ quan liên quan, chính quyền địa phương thực hiện nghiêm túc, hiệu quả công tác tiếp công dân và nghiên cứu xây dựng Mô hình tiếp công dân trực tuyến.

Thanh tra Chính phủ 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 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 tại trụ sở Tiếp công dân các cấp, 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 tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân các cấp, 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 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 bằng lời nói, hình ảnh và âm thanh, trực tuyến, liên tục.

5. Tăng cường sự phối hợp giữa Ban Tiếp công dân trung ương với Trung tâm Thông tin và các cục, vụ đơn, vị có liên quan thuộc Thanh tra Chính phủ trong việc chuẩn bị, điều phối, vận hành hệ thống phục vụ buổi tiếp công dân trực tuyến.

PHẦN II 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 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 Trung ương;

b) Đảm bảo thuận lợi, tiết kiệm nhân lực, thời gian, chi phí 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 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;

d) 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;

đ) Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong công tác chỉ đạo, điều hành từ Trung ương 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.

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, Luật Khiếu nại, 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 tháng 10 năm 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 áp dụng khoa học, kỹ thuật, công nghệ 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 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;

- Các điểm cầu tiếp công dân trực tuyến từ Trung ương 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;

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 làm để khai thác, sử dụng lâu dài.

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 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 Thanh tra Chính phủ 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 huyện và ngược lại.

- Yêu cầu về hạ tầng kỹ thuật:

+ Thanh tra Chính phủ, Ban Tiếp công dân trung ương, các Bộ, ngành và UBND các tỉnh, thành phố 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 Thanh tra Chính phủ; 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 UBND tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương 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 (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.

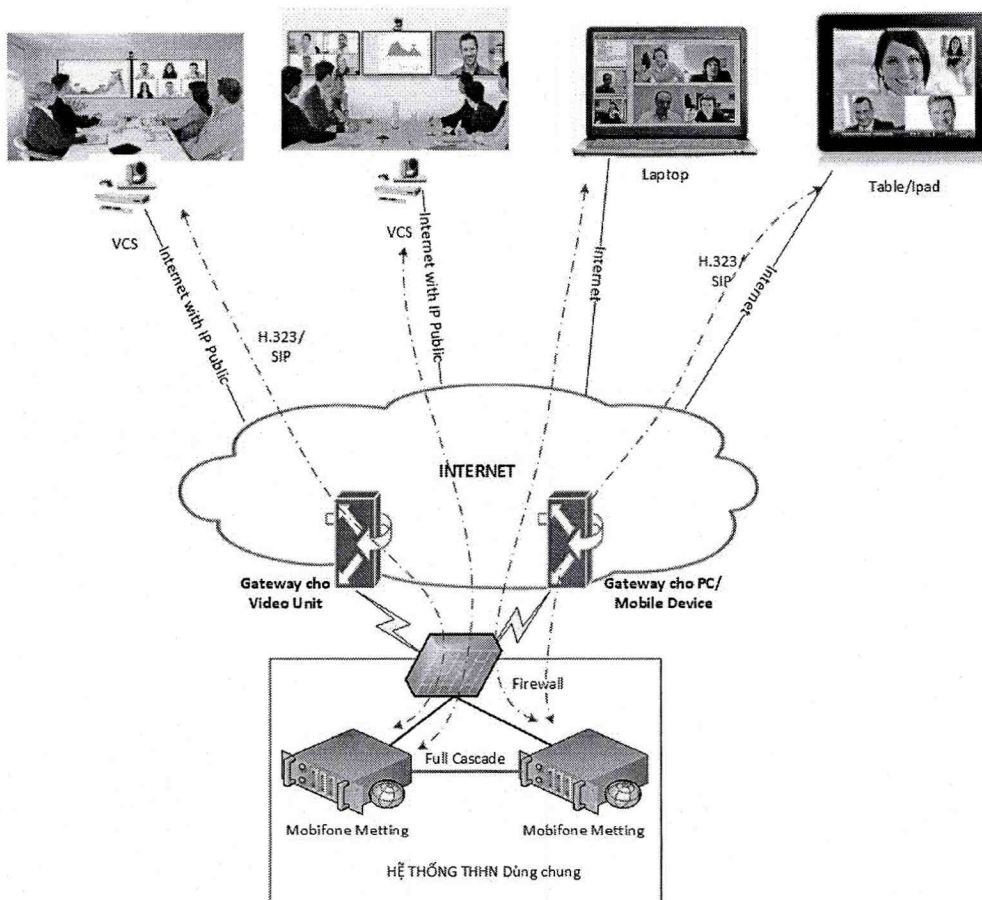
- Yêu cầu về nhân lực phục vụ:

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. VỀ MÔ HÌNH

1. Sơ đồ Mô hình



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 TT&TT thẩm định; cài đặt trên thiết bị sẵn có đặt tại Ban Tiếp công dân trung ương và các Bộ, ngành, UBND các cấp (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. VỀ GIẢI PHÁP

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.

a) Đề xuất đối với hạ tầng, cơ sở vật chất của Thanh tra Chính phủ và Trụ sở Tiếp công dân Trung ương khi Mô hình được áp dụng vào thực tế:

- Về đường truyền: Thanh tra Chính phủ thuê riêng 03 kênh truyền Internet băng thông 30 Mb để kết nối cùng lúc 5-10 điểm cầu tham gia cùng thời điểm cho 03 điểm cầu trụ sở Thanh tra Chính phủ và Trụ sở Tiếp công dân Trung ương tại Hà Nội và Thành phố Hồ Chí Minh;

- Về thiết bị: Trang bị 02 hệ thống gồm: Máy tính cá nhân (dung lượng lưu trữ lớn), Hệ thống âm thanh, Ổ cứng lưu trữ ngoài...) cho Trụ sở Tiếp công dân Trung ương tại Hà Nội và Thành phố Hồ Chí Minh.

b) Đề xuất đối với hạ tầng, cơ sở vật chất của điểm cầu Trụ sở tiếp công dân các Bộ, ngành, UBND cấp tỉnh/huyện:

- Mỗi điểm cầu chính thuê riêng kênh truyền Internet băng thông 30-50Mb để kết nối cùng lúc 5-10 điểm cầu tham gia cùng thời điểm;

- 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 của Bộ, ngành, UBND cấp tỉnh/huyện.

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 (Thanh tra Chính phủ, Ban Tiếp công dân trung ương tại Hà Nội/Thành phố Hồ Chí Minh và các Bộ, ngành, UBND cấp tỉnh/huyện);

- 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 Cloud của Bộ Thông tin và Truyền thông triển khai.

3. Về thể chế và nhân sự

a) Các Bộ, ngành, UBND cấp tỉnh có thể áp dụng Mô hình Tiếp công dân trực tuyến của Thanh tra Chính phủ hoặc xây dựng mô hình riêng, phù hợp với tính chất của từng cơ quan, đơn vị;

b) Thanh tra Chính phủ và các cơ quan, đơn vị, địa phương 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. Trụ sở Tiếp công dân Trung ương là địa điểm chính tổ chức tiếp công dân trực tuyến đối với các vụ việc đông người, phức tạp, vượt cấp lên Trung ương, cần sự phối hợp của các cơ quan Trung ương và địa phương. Tổ chức tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Lãnh đạo Thanh tra Chính phủ.

2. Trụ sở Tiếp công dân của Bộ, ngành là địa điểm tổ chức tiếp công dân trực tuyến đối với các vụ việc thuộc thẩm quyền giải quyết của Bộ, ngành nhưng cần sự phối hợp của Thanh tra Chính phủ hoặc UBND các cấp. Tổ chức tiếp công dân định kỳ, đột xuất của lãnh đạo Bộ, ngành.

3. Trụ sở Tiếp công dân cấp tỉnh là địa điểm 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.

4. Trụ sở Tiếp công dân cấp huyện là địa điểm tổ chức tiếp công dân trực tuyến đối với các vụ việc thuộc thẩm quyền giải quyết của huyện 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 huyện.

II. VỤ VIỆC, ĐỐI TƯỢNG THỰC HIỆN TIẾP CÔNG DÂN TRỰC TUYẾN

1. 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;

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 miền núi 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 vượt cấp lên Trung ương;

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 cần thiết.

III. PHƯƠNG PHÁP, CÁCH THỨC KẾT NỐI, THÀNH PHẦN TIẾP CÔNG DÂN TRỰC TUYẾN

1. Tiếp công dân của Lãnh đạo Thanh tra Chính phủ và của Trưởng Ban Tiếp công dân trung ương.

Điểm cầu Trụ sở Tiếp công dân Trung ương tại Hà Nội được cài đặt phần mềm nền tảng dùng chung của Bộ Thông tin Truyền thông, là điểm cầu trung tâm; các điểm cầu: Thanh tra Chính phủ (đối với các vụ việc do lãnh đạo TTCP chủ trì), điểm cầu UBND cấp tỉnh (nơi có vụ việc khiếu, tố) và điểm cầu của các Bộ, ngành tham gia tiếp là điểm cầu đại biểu, kết nối với điểm cầu Trụ sở Tiếp công dân Trung ương tại Hà Nội/TP.Hồ Chí Minh (qua phần mềm nền tảng dùng chung, tên và mật khẩu do quản trị tại điểm cầu chính cung cấp). Thành phần tham gia gồm:

- Điểm cầu Trụ sở Thanh tra Chính phủ (đối với các vụ việc do lãnh đạo TTCP chủ trì):

- + Lãnh đạo Thanh tra Chính phủ chủ trì;
- + Đại diện lãnh đạo Ban TCDTW;
- + Đại diện vụ, cục, đơn vị thuộc TTCP có liên quan.

- Điểm cầu Trụ sở Tiếp công dân Trung ương tại Hà Nội/TP.HCM:

- + Lãnh đạo Ban Tiếp công dân Trung ương chủ trì;
- + Đại diện của cơ quan có liên quan;
- + Phòng Tiếp công dân 1, 2;
- + Đại diện của đoàn công dân khiếu nại, kiến nghị, phản ánh.

- Điểm cầu Trụ sở Tiếp công dân cấp tỉnh (nơi có vụ việc khiếu nại, kiến nghị, phản ánh):

- + Lãnh đạo UBND cấp tỉnh;
- + Lãnh đạo Ban Tiếp công dân cấp tỉnh;
- + Đại diện cơ quan, đơn vị thuộc cấp tỉnh có liên quan.

- Điểm cầu Trụ sở Tiếp công dân Bộ, ngành:

- + Đại diện cơ quan, đơn vị thuộc Bộ/ngành có liên quan;
- + Dữ liệu của buổi tiếp công dân được lưu trữ tại máy tính của điểm cầu chính, các điểm cầu đại biểu có thể chủ động lưu trữ dữ liệu tại máy tính của điểm cầu đại biểu.

2. Tiếp công dân của Lãnh đạo Bộ, ngành theo quy định của Luật Tiếp công dân

Điểm cầu Trụ sở Bộ, ngành được cài đặt phần mềm nền tảng dùng chung của Bộ Thông tin Truyền thông, là điểm cầu trung tâm; các điểm cầu đại biểu tham gia, kết nối với điểm cầu Trụ sở Bộ, ngành (qua phần mềm nền tảng dùng chung, tên và mật khẩu do quản trị tại điểm cầu chính cung cấp). Thành phần tham gia gồm:

- Điểm cầu Trụ sở Bộ/ngành:

- + Bộ trưởng, thủ trưởng cơ quan chủ trì;
- + Phụ trách công tác Tiếp công dân Bộ/ngành;
- + Đại diện đoàn công dân khiếu kiện;
- + Đại diện cơ quan, đơn vị thuộc Bộ/ngành có liên quan.

- Điểm cầu các đơn vị thuộc Bộ/ngành:

- + Thủ trưởng các đơn vị có liên quan;
- + Dữ liệu của buổi tiếp công dân được lưu trữ tại máy tính của điểm cầu chính, các điểm cầu đại biểu có thể chủ động lưu trữ dữ liệu tại máy tính của điểm cầu đại biểu.

3. Tiếp công dân của Lãnh đạo UBND cấp tỉnh/cấp huyện

Điểm cầu Trụ sở UBND cấp tỉnh được cài đặt phần mềm nền tảng dùng chung của Bộ Thông tin Truyền thông, là điểm cầu trung tâm; các điểm cầu: Thanh tra Chính phủ (đối với các vụ việc cần lãnh đạo TTCP tham gia), điểm cầu Trụ sở Tiếp công dân Trung ương (đối với các vụ việc cần đại diện Trụ sở tham gia), điểm cầu Bộ, ngành (nếu cần thiết), điểm cầu UBND cấp huyện (nơi có vụ việc khiếu, tố vượt cấp) và điểm cầu của các Sở, ngành kết nối với điểm cầu Trụ sở UBND cấp tỉnh (qua phần mềm nền tảng dùng chung, tên và mật khẩu do quản trị tại điểm cầu chính cung cấp). Thành phần tham gia gồm:

- Điểm cầu Trụ sở UBND cấp tỉnh:

- + Lãnh đạo UBND cấp tỉnh chủ trì;
- + Trưởng ban Tiếp công dân cấp tỉnh;
- + Đại diện đoàn công dân khiếu kiện;

+ Đại diện cơ quan, đơn vị thuộc cấp tỉnh có liên quan.

- Điểm cầu các Sở, ngành, UBND cấp huyện:

+ Lãnh đạo UBND cấp huyện (nơi có vụ việc);

+ Đại diện các đơn vị thuộc cấp huyện có liên quan.

- Điểm cầu Thanh tra Chính phủ hoặc Trụ sở Tiếp công dân Trung ương (nếu cần thiết):

+ Lãnh đạo TTCP hoặc Trưởng ban Tiếp công dân trung ương;

+ Các đơn vị thuộc TTCP có liên quan;

+ Phòng Tiếp công dân 1 hoặc 2.

- Điểm cầu Bộ, ngành (nếu cần thiết):

+ Lãnh đạo Bộ, ngành và các đơn vị có liên quan;

+ Dữ liệu của buổi tiếp công dân được lưu trữ tại máy tính của điểm cầu chính, các điểm cầu đại biểu có thể chủ động lưu trữ dữ liệu tại máy tính của điểm cầu đại biểu.

PHẦN V KẾ HOẠCH TRIỂN KHAI VÀ TỔ CHỨC THỰC HIỆN

I. KẾ HOẠCH TRIỂN KHAI

STT	Nội dung	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp	Thời gian
1	Ban hành Quy chế tiếp công dân trực tuyến và Mô hình thí điểm tiếp công dân trực tuyến	Ban Tiếp công dân trung ương	Vụ Pháp chế, Trung tâm thông tin TTCP	Tháng 12/2023
2	Kiện toàn hạ tầng CNTT phòng họp đáp ứng yêu cầu kỹ thuật tổ chức TCD trực tuyến	Ban Tiếp công dân trung ương	Văn phòng, Trung tâm Thông tin TTCP và các Bộ, ngành, UBND cấp tỉnh/huyện	01/2024
3	Tổ chức tập huấn, hướng dẫn kiến thức, kỹ năng về tổ chức tiếp công dân trực tuyến	Ban Tiếp công dân trung ương	Văn phòng, Vụ KH-TH, Trung tâm Thông tin TTCP; các Bộ, ngành, UBND cấp tỉnh/huyện	Tháng 01/2024
4	Đôn đốc các Bộ, ngành, UBND các tỉnh tích cực tham gia, thử nghiệm tiếp công dân trực tuyến	Ban Tiếp công dân trung ương	Văn phòng, Trung tâm Thông tin TTCP và UBND các cấp	Tháng 02/2024
5	Nâng cấp năng lực hệ thống chuyên dụng và Triển khai hệ thống chuyên dùng.	UBND các cấp	Ban Tiếp công dân trung ương	2025 – 2026

II. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Ban Tiếp công dân trung ương:

a) Chủ trì, phối hợp với Vụ Pháp chế và Trung tâm Thông tin xây dựng Quy định về phương pháp, cách thức tổ chức, phối hợp thực hiện quy trình tiếp công dân trực tuyến của Thanh tra Chính phủ;

b) Chủ trì, phối hợp với Trung tâm Thông tin hướng dẫn các Trụ sở tiếp công dân của các Bộ, ngành và UBND các tỉnh/thành phố trong quá trình triển khai thực hiện tiếp công dân trực tuyến;

c) Phối hợp các điểm cầu tại Bộ, ngành; UBND các tỉnh/thành phố, đảm bảo cơ sở hạ tầng, 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;

d) Phối hợp với Trung tâm thông tin quản lý, vận hành điểm cầu tiếp công dân trực tuyến tại Trụ sở Tiếp công dân Trung ương tại Hà Nội và Thành phố Hồ Chí Minh;

đ) Chủ trì, phối hợp chặt chẽ với các Bộ, ngành và UBND các tỉnh/thành phố, tổ chức tiếp công dân trực tuyến đối với các vụ việc đông người, phức tạp, vượt cấp lên Trung ương;

e) Chuẩn bị nội dung, xây dựng kịch bản, kế hoạch tổ chức các buổi tiếp công dân trực tuyến của lãnh đạo Thanh tra Chính phủ hoặc của Trụ sở Tiếp công dân Trung ương; bố trí cán bộ tiếp công dân trực tuyến khi được các cơ quan, đơn vị mời tham gia;

g) Chủ trì, phối hợp Văn phòng, Trung tâm Thông tin tổ chức hội nghị tập huấn, bồi dưỡng kiến thức, kỹ năng về tổ chức tiếp công dân trực tuyến;

h) Tổng kết, đánh giá, đề xuất việc triển khai Mô hình tiếp công dân trực tuyến hàng năm báo cáo Tổng Thanh tra Chính phủ.

2. Trung tâm Thông tin:

a) Chủ trì, phối hợp với Văn phòng trình lãnh đạo Thanh tra Chính phủ phê duyệt phương án thuê đường truyền Internet kết nối riêng cho Trụ sở Thanh tra Chính phủ, Trụ sở Tiếp công dân Trung ương tại Hà Nội/ Thành phố Hồ Chí Minh; bổ sung trang thiết bị kỹ thuật phục vụ tiếp công dân trực tuyến (nếu cần thiết);

b) Chủ trì, phối hợp Ban Tiếp công dân trung ương chỉ đạo, giám sát chung công tác tổ chức, vận hành kỹ thuật hội nghị tiếp công dân trực tuyến tại điểm cầu Trụ sở Tiếp công dân Trung ương tại Hà Nội/Thành phố Hồ Chí Minh, điểm cầu trụ sở Thanh tra Chính phủ và các điểm cầu có liên quan khác (địa phương, bộ, ngành);

c) Chủ trì, phối hợp Ban Tiếp công dân trung ương xử lý thông tin về kế hoạch, kịch bản và các yêu cầu phát sinh về kỹ thuật của các buổi tiếp công dân trực tuyến;

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

3. Văn phòng:

a) Chủ trì, phối hợp Ban Tiếp công dân trung ương và Trung tâm Thông tin trong việc duy trì đường truyền kết nối Internet, bổ sung trang thiết bị kỹ thuật phục vụ tiếp công dân trực tuyến (nếu cần thiết);

b) Chủ trì phối hợp Ban Tiếp công dân trung ương 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 Thanh tra Chính phủ.

4. Vụ Pháp chế: Thẩm định, cho ý kiến đối với Quy chế tiếp công dân trực tuyến và Mô hình thí điểm tiếp công dân trực tuyến của Thanh tra Chính phủ do Ban Tiếp công dân trung ương xây dựng.

5. Báo Thanh tra, Tạp chí Thanh tra: Thực hiện công tác thông tin tuyên truyền về Mô hình và Quy chế tiếp công dân trực tuyến; đưa tin, viết bài về các buổi tiếp công dân trực tuyến của lãnh đạo Thanh tra Chính phủ.

6. Các vụ, cục, đơn vị khác thuộc Thanh tra Chính phủ: Phối hợp với Ban Tiếp công dân trung ương chuẩn bị nội dung, hồ sơ, tài liệu liên quan đến vụ việc được tiếp công dân trực tuyến.

7. Các cơ quan tham gia tiếp công dân trực tuyến

a) 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.

b) 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 để tham gia tiếp các vụ việc do lãnh đạo Thanh tra Chính phủ hoặc Trưởng Ban Tiếp công dân trung ương chủ trì cần có sự tham gia của các cơ quan tham gia tiếp công dân.


c) Phối hợp với Ban Tiếp công dân trung ương, Trung tâm Thông tin - Thanh tra Chính phủ tiến hành kiểm thử phương án kỹ thuật, đảm bảo kỹ thuật và an toàn thông tin trước khi diễn ra buổi tiếp.

8. Các đơn vị khác có liên quan khác

Các đơn vị ngoài Thanh tra Chính phủ có liên quan tới cung cấp dịch vụ hạ tầng kỹ thuật phục vụ tiếp công dân trực tuyến, phối hợp, hỗ trợ thực hiện các nhiệm vụ sau:

a) Phối hợp với Ban Tiếp công dân trung ương, Trung tâm Thông tin - Thanh tra Chính phủ xây dựng phương án kỹ thuật, kết nối; đảm bảo an toàn cho các buổi tiếp công dân trực tuyến.

b) Cung cấp, 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.

c) 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)./. 

THANH TRA CHÍNH PHỦ