

QUY CHẾ
Tiếp công dân trực tuyến trên địa bàn thành phố Huế

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 2473/QĐ-UBND ngày 15 tháng 7 năm 2026
của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố Huế)*

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 nguyên tắc, phương pháp, cách thức tổ chức, phối hợp thực hiện quy trình tiếp công dân trực tuyến trên địa bàn thành phố Huế.

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 do Ủy ban nhân dân (sau đây viết tắt là UBND) thành phố chủ trì.

b) Người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

c) Người tham gia tiếp công dân tại các điểm cầu trực tuyến.

Điều 2. Giải thích từ ngữ

1. Tiếp công dân trực tuyến là hình thức tiếp công dân được thực hiện thông qua môi trường điện tử, sử dụng các thiết bị truyền hình trực tuyến, phần mềm ứng dụng và mạng Internet tại Trụ sở tiếp công dân hoặc địa điểm tiếp công dân để kết nối giữa người tiếp công dân với người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

2. Điểm cầu trung tâm là không gian tổ chức tiếp công dân trực tuyến tại trụ sở tiếp công dân hoặc địa điểm tiếp công dân do người tiếp công dân lựa chọn, có sự tham gia của người tiếp công dân, đảm bảo các yêu cầu về trang thiết bị công nghệ hỗ trợ tổ chức tiếp công dân trực tuyến.

3. Điểm cầu thành phần là không gian tổ chức tiếp công dân trực tuyến tại các cơ quan, đơn vị, địa phương có liên quan đến vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, do người tiếp công dân quyết định, có sự tham gia của các chủ thể và được tổ chức theo quy định.

Điều 3. 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; đảm bảo đúng thủ tục, quy trình, thời gian, chất lượng tiếp công dân theo quy định của pháp luật về tiếp công dân.

2. Bảo đảm quyền và lợi ích hợp pháp của người khiếu nại, tố cáo, 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. Dữ liệu về tiếp công dân trực tuyến phải được thu thập, lưu trữ, bảo mật và khai thác theo quy định của pháp luật về an ninh mạng, pháp luật về bảo vệ dữ liệu cá nhân và pháp luật về lưu trữ.

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, bảo đảm khả năng tương tác trực tiếp giữa các điểm cầu, có chức năng ghi âm, ghi hình, lưu trữ đầy đủ diễn biến buổi tiếp công dân dưới dạng dữ liệu điện tử.

5. Tăng cường sự phối hợp giữa Văn phòng UBND thành phố, Ban Tiếp công dân thành phố, Thanh tra thành phố, các Sở, ban, ngành, UBND các xã, phường trong việc chuẩn bị, điều phối, vận hành hệ thống phục vụ buổi tiếp công dân trực tuyến.

Điều 4. Yêu cầu khi tham gia buổi tiếp công dân trực tuyến

Yêu cầu khi tham gia buổi tiếp công dân trực tuyến phải bảo đảm theo đúng quy định tại Điều 21 Nghị định số 154/2026/NĐ-CP.

Chương II

TIẾP CÔNG DÂN TRỰC TUYẾN

Điều 5. Vụ việc tiếp công dân trực tuyến

Người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị quyết định tổ chức tiếp công dân trực tuyến đối với các vụ việc theo quy định tại Điều 20 Nghị định số 154/2026/NĐ-CP.

Điều 6. Chuẩn bị tiếp công dân trực tuyến

1. Trước khi diễn ra các buổi tiếp công dân trực tuyến, rà soát, lựa chọn điểm cầu trung tâm và điểm cầu thành phần để tổ chức tiếp công dân, thông báo cho người khiếu nại, tố cáo, 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) Thông thường trụ sở Ban Tiếp công dân thành phố là điểm cầu trung tâm (Chủ tịch UBND thành phố có thể quyết định địa điểm khác phù hợp); các địa điểm tiếp công dân tại các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn thành phố Huế là điểm cầu thành phần để tổ chức tiếp công dân trực tuyến đối với các vụ việc thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị, địa phương theo quy định. Tổ chức tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Lãnh đạo UBND thành phố.

b) Trụ sở Tiếp công dân của các cơ quan, đơn vị, địa phương là điểm cầu 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 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.

c) Khi có yêu cầu phối hợp của cơ quan Trung ương, việc tổ chức điểm cầu được thực hiện theo quy định của cơ quan chủ trì.

Trong trường hợp không đáp ứng được các điều kiện đảm bảo tiếp công dân trực tuyến theo quy định tại Điều 18 Nghị định số 154/2026/NĐ-CP, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường có quyền lựa chọn địa điểm khác phù hợp để tiếp công dân trực tuyến.

Điều 7. 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-TTCT ngày 01/10/2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ quy định Quy trình tiếp công dân và một số nội dung cụ thể sau:

1. Công tác phối hợp, chuẩn bị

Công tác phối hợp chuẩn bị tiếp công dân trực tuyến thực hiện theo quy định tại Điều 23 Nghị định số 154/2026/NĐ-CP.

2. Thành phần tham gia

Thành phần tham gia tiếp công dân trực tuyến thực hiện theo quy định tại Điều 22 Nghị định số 154/2026/NĐ-CP.

3. Người tham gia tiếp công dân trực tuyến xuất trình giấy tờ tùy thân hoặc thực hiện xác thực điện tử thông qua tài khoản định danh điện tử (VNeID) hoặc hình thức xác thực hợp pháp khác trước khi buổi tiếp bắt đầu.

4. Việc công bố thông tin về tiếp công dân trực tuyến được thực hiện theo quy định tại Điều 24 Luật Tiếp công dân.

Điều 8. Quy trình lưu trữ dữ liệu tiếp công dân trực tuyến

Quy trình lưu trữ dữ liệu tiếp công dân trực tuyến phải bảo đảm đầy đủ, chính xác theo quy định tại Điều 24 Nghị định số 154/2026/NĐ-CP.

Chương III

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 9. Các cơ quan thuộc UBND thành phố

1. Văn phòng UBND thành phố

a) Chủ trì, phối hợp với các sở, ban, ngành thành phố và UBND các xã, phường tổ chức tiếp công dân trực tuyến đối với các vụ việc đông người, phức tạp, vượt cấp lên thành phố; chuẩn bị nội dung, xây dựng kịch bản, kế hoạch tổ chức các buổi tiếp công dân trực tuyến của Chủ tịch UBND thành phố.

b) Chỉ đạo Công Thông tin điện tử thành phố và Ban Tiếp công dân thành phố, phối hợp Sở Khoa học và Công nghệ chuẩn bị đảm bảo cơ sở hạ tầng Hội trường hoặc Phòng 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 thành phần; 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...); 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) Phát hành giấy mời, bố trí phương tiện và kinh phí cần thiết phục vụ các buổi tiếp công dân trực tuyến của Chủ tịch UBND thành phố.

d) Chỉ đạo Ban Tiếp công dân thành phố triển khai quyền và nghĩa vụ của công dân trước khi tiếp; theo dõi, kịp thời báo cáo những khó khăn, vướng mắc, kiến nghị liên quan đến việc thực hiện Quy chế.

đ) Chỉ đạo Cổng Thông tin điện tử thực hiện công tác thông tin, tuyên truyền về Mô hình và Quy chế tiếp công dân trực tuyến; đưa tin, bài viết về các buổi tiếp công dân của Chủ tịch UBND thành phố.

2. Thanh tra thành phố

a) Chủ trì, phối hợp Ban Tiếp công dân thành phố, các cơ quan, đơn vị, địa phương có liên quan hằng năm tổng hợp, tham mưu đề xuất Chủ tịch UBND thành phố báo cáo Tổng Thanh tra Chính phủ về việc triển khai Mô hình tiếp công dân trực tuyến.

b) Tham mưu UBND thành phố tổ chức hội nghị tập huấn, bồi dưỡng kiến thức, kỹ năng về tổ chức tiếp công dân trực tuyến.

3. Các sở, ban, ngành cấp thành phố, các cơ quan, đơn vị và UBND các xã, phường phối hợp Ban Tiếp công dân thành phố chuẩn bị nội dung, hồ sơ, tài liệu liên quan đến vụ việc được tiếp công dân trực tuyến.

Điều 10. 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 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 Ban Tiếp công dân thành phố để tham gia tiếp các vụ việc do lãnh đạo UBND thành phố chủ trì cần có sự tham gia của các cơ quan tham gia tiếp công dân.

3. Phối hợp với Ban Tiếp công dân thành phố, Cổng Thông tin điện tử thành phố tiến hành kiểm thử phương án kỹ thuật, đảm bảo kỹ thuật và an toàn thông tin trước khi diễn ra buổi tiếp./.