

MÔ HÌNH

Tiếp công dân trực tuyến trên địa bàn thành phố Huế
(Ban hành kèm theo Quyết định số 2473 /QĐ-UBND ngày 15/7/2026
của UBND thành phố Huế)

Phần I

KHÁI QUÁT CHUNG VỀ MÔ HÌNH

I. Khái niệm

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.

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; 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 Ủy ban nhân dân thành phố, Ban Tiếp công dân thành phố, Thanh tra thành phố, các Sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân các xã, phường 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

1. 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.

2. 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.

3. 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.

4. Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong công tác chỉ đạo, điều hành 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 đảm bảo đúng quy trình, quy định của Pháp luật, 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;

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 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;

e) 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.

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 trên địa bàn thành phố Huế phục vụ các buổi tiếp công dân theo hình thức trực tuyến, kết nối, liên thông các cấp hành chính.

b) Yêu cầu về hạ tầng kỹ thuật:

- Các Sở, ban ngành, cơ quan, đơn vị và UBND các phường, xã cơ bản đã có hạ tầng hợp trực tuyến đạt yêu cầu cho phép tổ chức 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.

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.

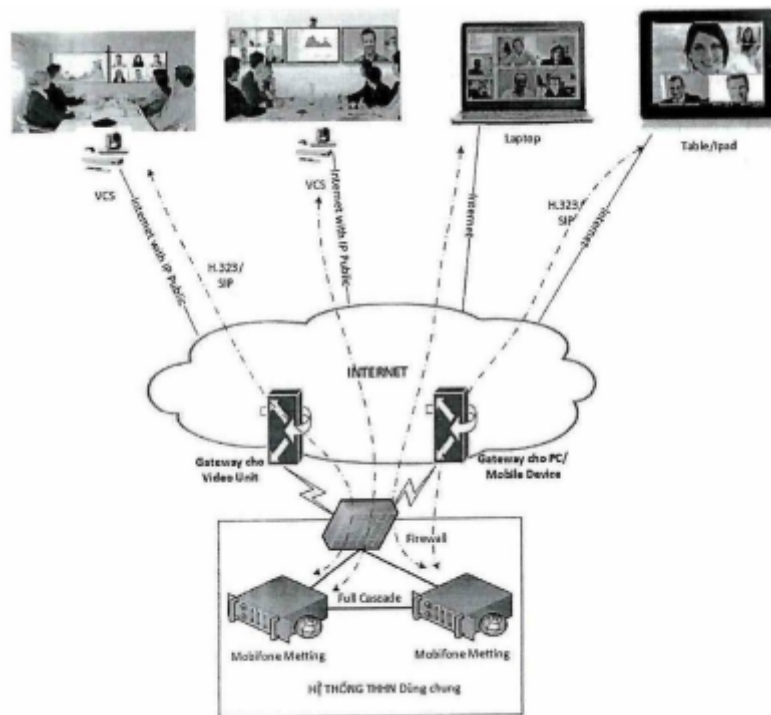
d) Yêu cầu về nhân lực phục vụ:

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. Về mô hình

1. Sơ đồ Mô hình



2. Giải thích mô hình

a) Hệ thống truyền hình hội nghị dùng chung: Sử dụng phần mềm của các nhà cung cấp uy tín trên thị trường, đáp ứng yêu cầu về an toàn thông tin, bảo mật dữ liệu, khả năng kết nối, lưu trữ và chia sẻ thông tin theo quy định của pháp luật; ưu tiên các nền tảng đã được cơ quan nhà nước có thẩm quyền đánh giá, khuyến nghị hoặc đang được sử dụng trong các cơ quan nhà nước; cài đặt trên thiết bị sẵn có đặt tại Ban Tiếp công dân thành phố và các Sở, ban, ngành, UBND các xã phường (các điểm cầu sử dụng máy tính để bàn, laptop để kết nối đến phần mềm hoặc cài đặt trên máy chủ (nếu có)).

b) Phần mềm hội nghị truyền hình trực tuyến là giải pháp ứng dụng công nghệ thông tin cho phép kết nối đồng thời nhiều điểm cầu thông qua môi trường mạng Internet, hỗ trợ trao đổi hình ảnh, âm thanh, chia sẻ tài liệu, ghi hình, lưu trữ dữ liệu và các chức năng cần thiết phục vụ công tác tiếp công dân trực tuyến

II. Về giải pháp

1. Điều kiện đảm bảo tiếp công dân trực tuyến

Điều kiện đảm bảo tổ chức tiếp công dân trực tuyến bảo đảm theo quy định tại Điều 18 Nghị định số 154/2026/NĐ-CP.

2. Lưu trữ dữ liệu tiếp công dân trực tuyến

Việc 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.

3. Về thể chế và nhân sự

a) Các cơ quan, đơn vị, địa phương có thể áp dụng Mô hình tiếp công dân trực tuyến 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.

b) Ban Tiếp công dân thành phố, 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 tiếp công dân trực tuyến.

1. 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 Ủy ban nhân dân thành phố.

2. 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.

3. 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.

II. Vụ việc, đối tượng thực hiện 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.

III. Phương pháp, cách thức kết nối

1. Đối với các vụ việc cần có sự tham gia của Bộ, ngành Trung ương

Điểm cầu Trụ sở Ban Tiếp công dân thành phố 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 Trụ sở tham gia), điểm cầu Bộ, ngành (nếu cần thiết), điểm cầu Ủy ban nhân dân phường, xã (nơi có vụ việc khiếu, tố vượt cấp) và điểm cầu của các Sở, ban ngành kết nối với điểm cầu Trụ sở ban Tiếp công dân thành phố (qua phần mềm nền tảng dùng chung, tên và mật khẩu do quản trị tại điểm cầu trung tâm cung cấp).

2. Đối với các vụ việc tổ chức tiếp công dân trực tuyến trên địa bàn thành phố Huế

Trước khi diễn ra các buổi tiếp công dân trực tuyến phải lựa chọn điểm cầu trung tâm và điểm cầu thành phần (Thông thường trụ sở Ban Tiếp công dân thành phố là điểm cầu trung tâm, Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố có thể quyết định địa điểm khác phù hợp) 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, cụ thể: Thực hiện theo quy định tại Điều 23 Nghị định số 154/2026/NĐ-CP.

IV. Thành phần tham gia

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

2. Người tham gia tiếp công dân trực tuyến phải 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.

Phần V

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

I. Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố

1. Chủ trì, phối hợp với Ban Tiếp công dân Trung ương, các Bộ, ngành, các sở, ban, ngành thành phố, các cơ quan, đơn vị và Ủy ban nhân dân các xã, phường tổ chức tiếp công dân trực tuyến đối với các vụ việc đông người, phức tạp, vượt cấp lên Trung ương.

2. Chủ trì, phối hợp với các sở, ban, ngành thành phố, các cơ quan, đơn vị và Ủy ban nhân dân 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 Ủy ban nhân dân thành phố.

3. Chỉ đạo Cổng 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.

4. 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 Ủy ban nhân dân thành phố.

II. Thanh tra thành phố

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

2. 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.

III. Các sở, ban, ngành thành phố, các cơ quan, đơn vị và Ủy ban nhân dân các xã, phường

Tiến hành rà soát, đánh giá hiện trạng cơ sở vật chất, đường truyền, trang thiết bị; bố trí, sắp xếp, bổ sung (nếu cần thiết) cơ sở vật chất, hệ thống đường truyền, trang thiết bị, phòng tiếp công dân trực tuyến đảm bảo sẵn sàng thực hiện tiếp công dân trực tuyến./.