

Số: 160 /KH-UBND

Hưng Yên, ngày 22 tháng 10 năm 2024

KẾ HOẠCH
Về việc xây dựng Mô hình tiếp công dân trực tuyến

Thực hiện Công văn số 1058/TTCP-BTCDTW ngày 24/5/2024 của Thanh tra Chính phủ về việc phối hợp, xây dựng Mô hình và tổ chức tiếp công dân trực tuyến;

Theo đề nghị của Thanh tra tỉnh tại tờ trình số 36/TTr-TTT ngày 16/9/2024 Dự thảo Kế hoạch của UBND tỉnh về phối hợp tổ chức tiếp công dân trực tuyến, Ủy ban nhân dân tỉnh xây dựng Kế hoạch phối hợp tổ chức tiếp công dân trực tuyến, cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Nâng cao hiệu quả, chất lượng công tác tiếp công dân, công tác đối thoại, giải quyết khiếu nại, kiến nghị, phản ánh của công dân; bảo đảm an ninh, an toàn, trật tự nơi tiếp công dân. 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 nhà nước.

- Giúp công dân thực hiện quyền lợi, trách nhiệm khi thực hiện phản ánh, kiến nghị, gửi đơn khiếu nại trực tuyến, không phải đi lại, tiết kiệm chi phí, thời gian của công dân.

- 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 và công dân.

- Tăng cường công tác phối hợp giữa các cơ quan tiếp công dân từ tỉnh đến các sở, ban ngành, huyện, thị xã, thành phố; nâng cao hiệu quả, tạo sự thống nhất cao trong giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của các cơ quan có thẩm quyền các cấp và giám sát việc thực hiện công tác tiếp công dân giữa các cơ quan cấp trên với cấp dưới.

- Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong công tác chỉ đạo, điều hành từ tỉnh đến các sở, ban ngành, huyện, thị xã, thành phố 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

- 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, Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của Chính phủ quy định chi

tiết một số điều của Luật Tiếp công dân; 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 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; phục vụ tiếp các vụ việc phức tạp cần nhiều 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 tỉnh đến các sở, ban ngành, Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố 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. Các điểm cầu tiếp công dân trực tuyến luôn đặt ưu tiên về chất lượng, tính sẵn sàng cao, 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.

II. NỘI DUNG

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.

1. Địa điểm tiếp công dân trực tuyến

- Điểm cầu trung tâm: Tại trụ sở Ban Tiếp công dân tỉnh.
- Điểm cầu của các đơn vị bao gồm: Điểm cầu tại trụ sở Ban Tiếp công dân của Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố.

2. Hạ tầng kỹ thuật

Các điểm cầu tiếp công dân trực tuyến sử dụng hạ tầng, cơ sở vật chất có sẵn. Trong tương lai, để đảm bảo an ninh thông tin được thông suốt, chủ động về đường truyền kết nối, cần từng bước nâng cấp trang thiết bị, kênh đường truyền riêng, chuyển thành Mô hình tiếp công dân trực tuyến chuyên dụng.

3. Lưu trữ dữ liệu

- Để lưu trữ, phục vụ khai thác dữ liệu sau các buổi tiếp công dân trực tuyến, sử dụng máy tính có dung lượng lưu trữ lớn và các thiết bị ngoại vi đặt tại các điểm cầu chính tại trụ sở tiếp công dân của Ủy ban nhân dân tỉnh (Ban Tiếp công dân tỉnh).

- Khi chuyển sang mô hình tiếp dân trực tuyến chuyên dụng, sẽ đề xuất giải pháp lưu trữ sử dụng cơ sở dữ liệu Cloud; kho dữ liệu dùng chung của Ủy ban nhân dân tỉnh.

4. Công tác nhân sự vận hành hệ thống phục vụ tiếp công dân trực tuyến.

- Sử dụng nhân sự sẵn có của Văn phòng UBND tỉnh, có kiến thức chuyên môn cơ bản về công nghệ thông tin để vận hành và xử lý tình huống trong triển khai các phiên tiếp công dân trực tuyến.

- UBND các huyện, thị xã, thành phố cử cán bộ đầu mối triển khai, thực hiện kết nối hệ thống trực tuyến, bảo đảm hệ thống vận hành thông suốt trước 15 giờ ngày hôm trước của buổi tiếp dân.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Yêu cầu các sở ngành, địa phương hoàn thành các điều kiện điều kiện cần có để thực hiện thí điểm Mô hình tiếp công dân trực tuyến.

1. Giao Văn phòng UBND tỉnh

- Chuẩn bị các điều kiện về hạ tầng, kỹ thuật đảm bảo theo quy định.

- Chủ trì, phối hợp với VNPT Hưng Yên, sở Thông tin và Truyền thông tham mưu UBND tỉnh trang bị phần mềm, đường truyền, thiết bị lắp đặt cho điểm cầu trung tâm; hướng dẫn Ban tiếp công dân của các đơn vị trong quá trình triển khai, thực hiện tiếp công dân trực tuyến theo mô hình của Thanh tra Chính phủ tại Công văn số 1058/TTCP-BTCĐTW ngày 24/5/2024.

- Phối hợp với Sở Tài chính lập dự toán, đề xuất kinh phí mua sắm trang thiết bị phục vụ hoạt động tiếp công dân trực tuyến theo quy định.

- Chỉ đạo Ban Tiếp công dân tỉnh:

+ Đề xuất địa điểm đặt điểm cầu tiếp dân của Chủ tịch UBND tỉnh.

+ Phối hợp với Thanh tra tỉnh, các sở, ngành liên quan và UBND các huyện, thị xã, thành phố xây dựng lịch, chuẩn bị nội dung, đối tượng công dân được tiếp theo quy định.

+ Phối hợp với Sở Tư pháp, Thanh tra tỉnh xây dựng Quy chế tiếp công dân trực tuyến của Ủy ban nhân dân tỉnh trong quý I năm 2025.

2. Giao Sở Thông tin và Truyền thông

- Phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh, Ban Tiếp công dân tỉnh, VNPT Hưng Yên kiểm tra, vận hành, chạy thử hệ thống tiếp công dân trực tuyến, đảm bảo hệ thống kỹ thuật kết nối thông suốt để truyền tải hình ảnh, âm thanh giữa các điểm cầu và bảo đảm an toàn thông tin trước, trong và sau khi diễn ra buổi tiếp công dân trực tuyến trong quý II năm 2025;

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

3. Giao Sở Tư pháp

Phối hợp với Thanh tra tỉnh, Ban Tiếp công dân tỉnh xây dựng Quy chế tiếp công dân trực tuyến và mô hình thí điểm tiếp công dân trực tuyến của Ủy ban nhân dân tỉnh.

4. Giao Thanh tra tỉnh

Chủ trì, phối hợp với Ban Tiếp công dân tỉnh, Sở Tư pháp, Sở Thông tin và Truyền thông tham mưu UBND tỉnh xây dựng quy chế phối hợp tiếp công dân trực tuyến trong quý I năm 2025 trình UBND tỉnh ban hành; xây dựng lịch, chuẩn bị nội dung, đối tượng công dân được tiếp theo quy định.

5. Giao Sở Tài chính

Phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh và các đơn vị có liên quan tham mưu UBND tỉnh đảm bảo kinh phí thực hiện Kế hoạch theo quy định của Luật Ngân sách nhà nước và các quy định pháp luật hiện hành.

6. Giao Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố

Sắp xếp, bố trí kinh phí, địa điểm, cơ sở vật chất, hạ tầng kỹ thuật và xây dựng mô hình tiếp công dân trực tuyến theo hướng dẫn của Thanh tra Chính phủ để thực hiện thí điểm việc tiếp công dân trực tuyến trong quý II năm 2025.

Yêu cầu Sở Thông tin và Truyền thông, Sở Tư pháp, Sở Tài chính, Thanh tra tỉnh; Ban Tiếp công dân tỉnh và các Sở, ban ngành, UBND các huyện, thị xã, thành phố và các đơn vị liên quan căn cứ theo chức năng, nhiệm vụ của từng cơ quan, đơn vị và nội dung Kế hoạch này nghiêm túc triển khai, thực hiện./w

Nơi nhận: ↕

- Thanh tra Chính phủ;
- Ban Tiếp Công dân Trung ương;
- Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND tỉnh;
- Các sở, ngành: Thanh tra, Tư pháp, Tài chính, TT&TT;
- UBND các huyện, thị xã, thành phố;
- Lãnh đạo VP UBND tỉnh;
- Ban TCD tỉnh;
- Lưu VT, NC^D, TCD^{Tr}.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Trần Quốc Văn