

Số: /KH-UBND

Ngọc Thiện, ngày 30 tháng 5 năm 2026

## KẾ HOẠCH

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

Thực hiện Kế hoạch số 166/KH-UBND ngày 13/5/2026 của UBND tỉnh Bắc Ninh về việc Triển khai mô hình tiếp công dân trực tuyến trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh; Chủ tịch UBND xã ban hành Kế hoạch triển khai thực hiện mô hình Tiếp công dân trực tuyến trên địa bàn xã Ngọc Thiện 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 các cơ quan, đơn vị có liên quan từ Trung ương đến cấp cơ sở; 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.

- Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong công tác chỉ đạo, điều hành từ các cấp 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

-Trực tuyến với Điểm cầu của tỉnh: Tại Trụ sở Ban Tiếp công dân tỉnh Bắc Ninh:

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

- *Điểm cầu của xã*: Tại Phòng họp trụ sở UBND Bộ phận Tiếp công dân

Tổ chức tiếp công dân trực tuyến theo yêu cầu kết nối với điểm cầu của tỉnh và điểm cầu của Trung ương và kết nối với điểm cầu của cấp cơ sở nơi phát sinh vụ việc;

## **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 tỉnh nhưng công dân không đến trực tiếp Trụ sở Tiếp công dân UBND tỉnh và đăng ký được tiếp dân trực tuyến ngay tại xã.

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

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

- Các vụ việc khác do Chủ tịch UBND tỉnh 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 UBND xã với Trụ sở Ban Tiếp công dân tỉnh, Trụ sở Tiếp công dân Trung ương và thí điểm thực hiện (*xong trong tháng 5/2026*).

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

## **III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

### **1. Văn phòng HĐND&UBND xã (giao Bộ phận Tiếp công dân xã):**

- Chủ trì, phối hợp với các đơn vị liên quan, cơ quan chuyên môn cấp trên (*trực tiếp là Bộ phận Tiếp công dân xã*) xây dựng phương án kỹ thuật, cơ sở hạ tầng, đảm bảo kết nối ổn định giữa điểm cầu tiếp công dân của xã với tỉnh với Trung ương và cơ sở thôn;

- 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 của xã đảm bảo sẵn sàng thực hiện tiếp công dân trực tuyến, kết nối với Trụ sở Tiếp công dân tỉnh và Trung ương để tham gia tiếp các vụ việc theo yêu cầu của Chủ tịch UBND tỉnh;

Chủ động phối hợp với Sở Khoa học và Công nghệ tỉnh đảm bảo kết nối ổn định giữa điểm cầu tiếp công dân của xã với tỉnh với Trung ương và cơ sở; 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.

- Rà soát, nắm thông tin vụ việc thuộc thẩm quyền, trách nhiệm tiếp dân của 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 báo cáo, đề xuất Chủ tịch UBND tỉnh xem xét, quyết định vụ việc được tiếp và thành phần tham gia tiếp dân trực tuyến. Thống kê, báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh (*qua Ban Tiếp công dân tỉnh*) về tình hình công dân trên địa bàn đăng ký tiếp dân trực tuyến; chuẩn bị nội dung, hồ sơ, tài liệu vụ việc; đảm bảo an toàn thông tin và lưu trữ dữ liệu các phiên tiếp công dân trực tuyến.

- Chuẩn bị nội dung, hồ sơ, tài liệu vụ việc và kịch bản các phiên tiếp công dân trực tuyến của UBND xã với tỉnh, trung ương; Bố 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.

- 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; ban hành Thông báo kết quả tiếp công dân trực tuyến với tỉnh, Trung ương.

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

## **2. Phòng Kinh tế:**

Chủ trì, phối hợp với Văn phòng HĐND&UBND xã, đơn vị có liên quan tham mưu UBND xã bố trí kinh phí thực hiện công tác tiếp công dân trực tuyến trên địa bàn xã.

## **3. Các cơ quan, đơn vị khác 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 tại các phiên tiếp công dân.

Trên đây là Kế hoạch triển khai mô hình Tiếp công dân trực tuyến trên địa bàn xã Ngọc Thiện; yêu cầu Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có liên quan nghiêm túc triển khai thực hiện./.

### ***Nơi nhận:***

- UBND tỉnh Bắc Ninh (b/c);
- Văn phòng UBND tỉnh (Ban tiếp công dân tỉnh);
- Sở Khoa học và Công nghệ tỉnh (b/c);
- TT Đảng ủy, HĐND, UBND xã (b/c);
- UBMTTQ và các tổ chức CT-XH xã (b/c);
- Phòng chuyên môn thuộc UBND xã (t/h);
- Lưu: VT.

**CHỦ TỊCH**

**Nguyễn Văn Tuyển**