

## ĐỀ ÁN

### Tiếp công dân trực tuyến của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh Lạng Sơn (Ban hành kèm theo Quyết định số 2193/QĐ-UBND ngày 05/12/2024 của Chủ tịch UBND tỉnh Lạng Sơn)

## I. SỰ CẦN THIẾT XÂY DỰNG ĐỀ ÁN

### 1. Cơ sở chính trị, pháp lý

Tiếp công dân là giai đoạn đầu của công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo, đóng vai trò quan trọng như là một khâu then chốt góp phần giải quyết có hiệu quả việc giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân, qua đó bảo vệ lợi ích của tập thể, cá nhân. Nhận thức về tầm quan trọng của công tác tiếp dân, trong nhiều năm qua Đảng và Nhà nước ta đã ban hành nhiều văn bản lãnh đạo, chỉ đạo, quy định về công tác này nhằm phát huy quyền dân chủ của Nhân dân, củng cố mối quan hệ giữa Nhân dân với Đảng và Nhà nước. Một số văn bản cụ thể như:

Ngày 26/5/2014, Ban Chấp hành Trung ương Đảng ban hành Chỉ thị số 35-CT/TW về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo (sau đây gọi là Chỉ thị số 35). Theo đó Bộ Chính trị yêu cầu các tổ chức đảng, chính quyền, đoàn thể: *“Quán triệt đầy đủ, thực hiện nghiêm túc các chủ trương, chính sách, pháp luật của Đảng và Nhà nước về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo. Cần nhận thức sâu sắc vị trí, vai trò của công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo. Làm tốt công tác này là bảo đảm quyền và lợi ích hợp pháp của công dân; tạo điều kiện để công dân tham gia quản lý nhà nước và xã hội; củng cố lòng tin của Nhân dân đối với Đảng, Nhà nước; góp phần nâng cao chất lượng công tác xây dựng, chỉnh đốn đảng và hiệu quả đấu tranh phòng, chống tham nhũng, giữ vững ổn định chính trị, trật tự an toàn xã hội, tạo môi trường thuận lợi để phát triển đất nước”*.

Ngày 18/02/2019, Bộ Chính trị ban hành Quy định số 11-QĐi/TW về trách nhiệm của người đứng đầu cấp ủy trong việc tiếp dân, đối thoại trực tiếp với dân và xử lý những phản ánh, kiến nghị của dân, trong đó quy định rõ trách nhiệm của người đứng đầu cấp ủy trong việc tiếp dân, đối thoại, xử lý, giải quyết phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của dân như: *“Trực tiếp thực hiện việc tiếp dân, kịp thời đối thoại với dân khi cần thiết và xử lý, giải quyết các phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của dân theo thẩm quyền”*.

Ngày 25/11/2013, Quốc hội thông qua Luật Tiếp công dân (có hiệu lực từ ngày 01/7/2014), quy định trách nhiệm tiếp công dân của các cơ quan nhà nước (gồm: Chính phủ; Bộ, cơ quan ngang bộ; tổng cục và tổ chức tương đương; cục; Ủy ban nhân dân các cấp; Cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương; cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân huyện, quận, thị xã,

thành phố thuộc tỉnh; Các cơ quan của Quốc hội; Hội đồng nhân dân các cấp; Tòa án nhân dân, Viện kiểm sát nhân dân, Kiểm toán nhà nước); Đại biểu Quốc hội, đại biểu Hội đồng nhân dân các cấp; tổ chức chính trị, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, tổ chức chính trị - xã hội, cơ quan thuộc Chính phủ, đơn vị sự nghiệp công lập.

Căn cứ các văn bản trên, tỉnh Lạng Sơn đã ban hành nhiều văn bản để tổ chức triển khai, thực hiện như: Ban Thường vụ Tỉnh ủy ban hành Công văn số 1015-CV/TU, ngày 19/8/2014 để chỉ đạo triển khai Chỉ thị số 35 đến các ban đảng, đảng đoàn, ban cán sự đảng tỉnh, các huyện ủy, thành ủy, đảng ủy trực thuộc; Quyết định số 1992-QĐ/TU, ngày 25/9/2019 về việc phê duyệt Đề án xây dựng Quy chế, Nội quy Bí thư Tỉnh ủy tiếp công dân, đối thoại và xử lý những phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của công dân; Quyết định số 1993-QĐ/TU, ngày 25/9/2019 ban hành Quy chế Bí thư Tỉnh ủy tiếp công dân, đối thoại và xử lý những phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của công dân; Quyết định số 1994-QĐ/TU, ngày 25/9/2019 ban hành Nội quy tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân của Bí thư Tỉnh ủy; Công văn số 1579-CV/TU, ngày 25/11/2019 tăng cường lãnh đạo, chỉ đạo công tác tiếp công dân, giải quyết đơn, thư phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo trong thời gian chuẩn bị và tổ chức đại hội đảng bộ các cấp; tiến tới đại hội đảng toàn quốc; Công văn số 116-CV/TU, ngày 21/01/2021 tăng cường lãnh đạo, chỉ đạo công tác tiếp công dân, xử lý tình trạng khiếu kiện đông người trong thời gian diễn ra Đại hội đại biểu toàn quốc lần thứ XIII của Đảng; Công văn số 610-CV/TU, ngày 08/3/2022 tăng cường lãnh đạo, chỉ đạo công tác tiếp công dân, giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo;...

Ủy ban nhân dân (UBND) tỉnh ban hành Kế hoạch số 85/KH-UBND ngày 24/9/2014 về việc thực hiện Chỉ thị số 35, Luật Tiếp công dân, Nghị định số 64/2014/NĐ-CP; Quyết định số 1656/QĐ-UBND ngày 20/10/2014 quy định việc tiếp công dân của các cơ quan thuộc các sở, ban, ngành, UBND các huyện, thành phố; Công văn số 1172/UBND-NC ngày 05/11/2014 chỉ đạo UBND các huyện, thành phố thành lập Ban Tiếp công dân cấp huyện và tổ chức thực hiện công tác tiếp công dân ở cấp xã; Quyết định số 2080/QĐ-UBND ngày 06/12/2014 ban hành Quy chế phối hợp giữa các cơ quan tham gia tiếp công dân tại Trụ sở Tiếp công dân của tỉnh; Công văn số 174/UBND-BTCD ngày 05/3/2015 về việc chấn chỉnh, nâng cao vai trò, trách nhiệm của người đứng đầu trong công tác tiếp công dân; Chỉ thị số 06/CT-UBND ngày 29/7/2022 về việc tăng cường và nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác tiếp công dân, giải quyết kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo trên địa bàn tỉnh...

Mục tiêu xây dựng và phát triển Chính phủ điện tử, Chính phủ số tại Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 15/7/2021 của Chính phủ ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021-2030 đã xác định: *“Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số và ứng dụng các tiến bộ khoa học, công nghệ thúc đẩy hoàn thành xây dựng và phát triển Chính phủ điện tử, Chính phủ số, góp phần đổi mới phương thức làm việc, nâng cao năng suất, hiệu quả hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước các cấp có đủ năng lực vận hành nền kinh tế số, xã hội số*

*đáp ứng yêu cầu phát triển kinh tế - xã hội, quốc phòng, an ninh và hội nhập quốc tế; nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công cho người dân, tổ chức”.*

## **2. Khái quát tình hình thực hiện công tác tiếp công dân thời gian qua**

Thực hiện Luật Tiếp công dân năm 2013, ngày 17/10/2014 UBND tỉnh ban hành Quyết định số 1631/QĐ-UBND thành lập Ban Tiếp công dân tỉnh trên cơ sở tổ chức lại Phòng Tiếp công dân, trực thuộc Văn phòng UBND tỉnh. Theo đó Ban Tiếp công dân tỉnh có nhiệm vụ tham mưu, giúp việc cho Chủ tịch UBND tỉnh, Chánh Văn phòng UBND tỉnh trong công tác tiếp công dân, tiếp nhận, phân loại xử lý đơn; giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; theo dõi, đôn đốc và tổng hợp tình hình, kết quả giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và thực hiện nhiệm vụ khác do lãnh đạo UBND tỉnh, lãnh đạo Văn phòng UBND tỉnh giao. Đồng thời chịu trách nhiệm trực tiếp quản lý Trụ sở Tiếp công dân tỉnh.

Ngày 06/12/2014, Chủ tịch UBND tỉnh ban hành Quyết định số 2080/QĐ-UBND ban hành Quy chế phối hợp giữa các cơ quan tham gia tiếp công dân tại Trụ sở Tiếp công dân của tỉnh, trong đó tại khoản 1 Điều 3 Quy chế quy định: “1. Thường trực Hội đồng nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh và đại biểu Quốc hội tỉnh tổ chức tiếp công dân định kỳ trong giờ hành chính tại Trụ sở Tiếp công dân của tỉnh vào ngày 15 hằng tháng (nếu trùng vào ngày nghỉ thì tiếp vào ngày làm việc tiếp theo) và thực hiện việc tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp quy định tại khoản 3 Điều 18 Luật Tiếp công dân. Khi tiếp công dân, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh sẽ kết luận các nội dung sau khi thống nhất với Thường trực Hội đồng nhân dân tỉnh và đại biểu Quốc hội tỉnh.”.

Thực hiện các văn bản trên, Ban Tiếp công dân tỉnh đã tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh; thông qua tiếp công dân, đã phân tích, hướng dẫn công dân về thẩm quyền giải quyết vụ việc; trường hợp thuộc thẩm quyền xem xét giải quyết hoặc chỉ đạo giải quyết của Chủ tịch UBND tỉnh, Ban Tiếp công dân tỉnh tiếp nhận đăng ký của công dân gặp Chủ tịch UBND tỉnh, lập danh sách theo thứ tự đăng ký. Ngày tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch UBND tỉnh, Ban Tiếp công dân tỉnh bố trí, sắp xếp lần lượt theo số thứ tự trong danh sách để Chủ tịch UBND tỉnh tiếp. Kết thúc việc tiếp công dân, Ban Tiếp công dân tỉnh dự thảo Thông báo kết quả tiếp công dân trình Chủ tịch UBND tỉnh ban hành.

Hằng tháng trung bình có khoảng 25-30 trường hợp công dân đăng ký gặp Chủ tịch UBND tỉnh, trong đó công dân, vụ việc địa bàn thành phố Lạng Sơn chiếm khoảng 60%, huyện Cao Lộc chiếm từ 10-15%, huyện Lộc Bình chiếm từ 20% trở lên; còn lại một số ít công dân, vụ việc thuộc địa bàn các huyện: Hữu Lũng (năm 2023 có 07 lượt, 10 tháng 2024 có 08 lượt), Chi Lăng (năm 2023 có 11 lượt, 10 tháng 2024 có 04 lượt), Tràng Định (năm 2023 có 01 lượt, 10 tháng 2024 có 02 lượt), Đình Lập (năm 2023 có 08 lượt, 10 tháng 2024 có 08 lượt), Văn Quan (năm 2023 không có, 10 tháng năm 2024 có 02 lượt).

Năm 2023, Chủ tịch UBND tỉnh tiếp định kỳ 12 kỳ/169 lượt/210 lượt công dân (tiếp 11 lượt đoàn đông người/51 lượt công dân), trong đó địa bàn Thành phố là 136 lượt công dân (chiếm 64,8%), Lộc Bình là 43 lượt công dân (chiếm 20,5%),

Hữu Lũng là 13 lượt công dân (chiếm 6,2%), Cao Lộc là 11 lượt công dân (chiếm 5,2%), Chi Lăng là 5 lượt công dân (chiếm 2,4%), Tràng Định là 2 lượt công dân (chiếm 0,9%). Chủ tịch UBND tỉnh tiếp 02 cuộc đột xuất với 40 lượt công dân của xã Hòa Thắng, xã Sơn Hà, huyện Hữu Lũng.

Từ tháng 01/2024 đến hết tháng 10/2024 Chủ tịch UBND tỉnh tiếp định kỳ 10 kỳ/144 lượt/171 lượt công dân (tiếp 07 lượt đoàn đông người/35 lượt công dân), trong đó địa bàn thành phố 117 lượt công dân (chiếm 68,4%), Lộc Bình 34 lượt công dân (chiếm 19,8%), Cao Lộc 15 lượt công dân (chiếm 8,8%),... Chủ tịch UBND tỉnh tiếp 01 cuộc đột xuất với 45 lượt công dân của xã Lâm Ca, huyện Đình Lập.

### **3. Sự cần thiết phải triển khai tiếp công dân trực tuyến**

Khoản 5 Điều 12 Luật Tiếp công dân quy định: “*Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh trực tiếp tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân cấp tỉnh ít nhất 01 ngày trong 01 tháng và thực hiện việc tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp quy định tại khoản 3 Điều 18 của Luật này.*”.

Khoản 3 Điều 18 Luật Tiếp công dân quy định thực hiện tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp sau đây:

*“a) Vụ việc gay gắt, phức tạp, có nhiều người tham gia, liên quan đến trách nhiệm của nhiều cơ quan, tổ chức, đơn vị hoặc ý kiến của các cơ quan, tổ chức, đơn vị còn khác nhau;*

*b) Vụ việc nếu không chỉ đạo, xem xét kịp thời có thể gây ra hậu quả nghiêm trọng hoặc có thể dẫn đến hủy hoại tài sản của Nhà nước, của tập thể, xâm hại đến tính mạng, tài sản của nhân dân, ảnh hưởng đến an ninh, chính trị, trật tự, an toàn xã hội.”*

Ngày 28/12/2023, Tổng Thanh tra Chính phủ ban hành Quyết định số 748/QĐ-TTTP về việc ban hành Quy chế tiếp công dân trực tuyến và Mô hình thí điểm tiếp công dân trực tuyến của Thanh tra Chính phủ, tại Điều 4 Quy chế quy định về các vụ việc tiếp công dân trực tuyến, trong đó có: “*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;...*”. Tại khoản 1 Điều 9 Quy chế quy định: “*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*”.

Tại Văn bản số 1058/TTTP-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, có đề nghị Chủ tịch UBND tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương tăng cường chỉ đạo, chủ động xây dựng Mô hình tiếp công dân trực tuyến của địa phương, phối hợp chặt chẽ với Thanh tra Chính phủ nhằm đảm bảo đồng bộ hệ thống; những địa phương đã xây dựng mô hình Tiếp công dân trực tuyến, chủ động phối hợp để thống nhất phương thức kết nối giữa Ban Tiếp công dân Trung ương, Thanh tra Chính phủ với các buổi tiếp công dân định kỳ của các địa phương từ đó tổng hợp,

đánh giá, báo cáo Thủ tướng Chính phủ triển khai mô hình Tiếp công dân trực tuyến trên phạm vi cả nước.

Lạng Sơn là tỉnh miền núi, biên giới, địa bàn rộng, dân cư sinh sống không tập trung, đặc biệt các huyện Đình Lập, Tràng Định, Bắc Sơn, Hữu Lũng xa trung tâm hành chính tỉnh. Công dân cần gặp Chủ tịch UBND tỉnh phải đến Trụ sở Tiếp công dân tỉnh hoặc gửi đơn đến Chủ tịch UBND tỉnh để đăng ký trước để Ban Tiếp công dân tỉnh lập danh sách theo thứ tự được tiếp; vào ngày tiếp công dân định kỳ 15 hằng tháng của Chủ tịch UBND tỉnh, công dân có tên trong danh sách đến Trụ sở Tiếp công dân tỉnh chờ đến lượt để được tiếp, nhưng trung bình mỗi ngày Chủ tịch UBND tỉnh chỉ tiếp được khoảng 12 đến 15 công dân, nhiều công dân ở xa không đến lượt, phải chuyển sang tháng sau. Việc này khiến công dân phải đi lại nhiều lần, tốn kém, dễ gây bức xúc.

Ngoài ra, có vụ việc công dân ở các huyện tập trung đông người đề nghị được gặp Chủ tịch UBND tỉnh, tuy nhiên do thực hiện theo chương trình công tác nên lãnh đạo UBND tỉnh chưa bố trí tiếp được ngay, công dân bức xúc gây mất trật tự tại trụ sở UBND tỉnh hoặc tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh. Công chức Ban Tiếp công dân tỉnh phải tuyên truyền giải thích nhưng rất khó khăn, hiệu quả còn hạn chế. Nếu có kế hoạch tiếp công dân trực tuyến, công chức Ban Tiếp công dân tỉnh sẽ tuyên truyền, giải thích để công dân trở về nơi cư trú, đồng thời báo cáo, đề xuất Chủ tịch UBND tỉnh tiếp trực tuyến, mời công dân đến trụ sở UBND xã (nơi công dân cư trú) để được tiếp, công dân không cần đến Trụ sở Tiếp công dân tỉnh.

Xuất phát từ tình hình thực tế trên, việc xây dựng và triển khai thực hiện Đề án tiếp công dân trực tuyến của Chủ tịch UBND tỉnh là cần thiết, nhằm giảm thời gian, tiết kiệm chi phí đi lại cho công dân, hạn chế tối đa việc công dân khiếu kiện vượt cấp; đồng thời phát huy hiệu quả hệ thống thông tin trực tuyến, qua đó từng bước nâng cao chất lượng công tác tiếp công dân, củng cố lòng tin của người dân đối với chính quyền các cấp tỉnh Lạng Sơn, góp phần vào việc giải quyết nhanh chóng, hiệu quả đơn thư của công dân.

#### **4. Hiện trạng hạ tầng trang thiết bị hội nghị truyền hình trực tuyến**

Hệ thống truyền hình trực tuyến tỉnh Lạng Sơn đã được triển khai đồng bộ từ cấp tỉnh đến cấp huyện, cấp xã với tổng số 213 điểm cầu (cấp tỉnh 02 điểm, cấp huyện 11 điểm, cấp xã 200 điểm). Hệ thống truyền hình trực tuyến của tỉnh sử dụng phần mềm Pexip, kết nối qua internet tốc độ cao, đảm bảo ổn định, chất lượng trong quá trình tổ chức các cuộc họp.

Trong thời gian qua, tỉnh Lạng Sơn thường xuyên tổ chức các cuộc họp trực tuyến từ cấp tỉnh đến cấp huyện, cấp xã; đồng thời kết nối với các cuộc họp trực tuyến từ Trung ương đến các điểm cầu cấp tỉnh, cấp huyện, cấp xã; các cuộc họp được tổ chức đảm bảo chất lượng âm thanh, hình ảnh, ít phát sinh lỗi kết nối trong quá trình sử dụng. Bên cạnh đó, tỉnh vẫn đang duy trì Hệ thống Hội nghị truyền hình Vmeeting từ cấp tỉnh đến cấp huyện, cấp xã (kết nối ổn định, tuy nhiên hình ảnh, âm thanh không rõ nét như Hệ thống phần mềm Pexip); là phương án dự phòng trong trường hợp hệ thống hội nghị truyền hình trực tuyến chính gặp sự cố.

Hệ thống Truyền hình trực tuyến của tỉnh đảm bảo kết nối với Trung tâm thông tin, chỉ đạo điều hành của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ<sup>1</sup>.

Đối với Trụ sở Tiếp công dân tỉnh, tại phòng tiếp công dân đã bố trí, trang bị hệ thống hạ tầng kỹ thuật để triển khai tiếp công dân trực tuyến và đã kết nối với Ban Tiếp công dân Trung ương tại Hà Nội; tại kỳ tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch UBND tỉnh để lãnh đạo Ban Tiếp công dân Trung ương cùng dự, tham gia tiếp công dân. Hiện nay hệ thống sẵn sàng phục vụ tiếp công dân trực tuyến khi có nhu cầu.

## **5. Về nhân lực thực hiện Đề án**

Ban Tiếp công dân tỉnh chịu trách nhiệm chuẩn bị, điều phối, phục vụ tiếp công dân trực tuyến của Chủ tịch UBND tỉnh đảm bảo đúng quy định của pháp luật và Đề án này.

Trung tâm Thông tin và Viễn thông Lạng Sơn bố trí nhân lực vận hành, phục vụ tiếp công dân trực tuyến phù hợp với quy mô, số lượng điểm cầu.

## **II. MỤC TIÊU, YÊU CẦU, PHẠM VI, ĐỐI TƯỢNG CỦA ĐỀ ÁN**

### **1. Mục tiêu, yêu cầu**

#### **1.1. Mục tiêu**

a) Nâng cao hiệu quả, chất lượng công tác tiếp công dân của cơ quan hành chính nhà nước; đảm bảo thuận lợi, tiết kiệm thời gian, chi phí đi lại cho công dân.

b) Kịp thời giải quyết vướng mắc, bức xúc trong công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân; hạn chế tối đa tình trạng khiếu kiện vượt cấp tại các cơ quan của tỉnh, của Trung ương; góp phần bảo đảm an ninh, trật tự trên địa bàn.

c) Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong công tác chỉ đạo, điều hành của cơ quan hành chính nhà nước, góp phần thúc đẩy cải cách hành chính và chuyển đổi số của tỉnh.

#### **1.2. Yêu cầu**

a) Việc tiếp công dân trực tuyến phải đảm bảo đúng quy trình, quy định của Luật Tiếp công dân và các quy định của pháp luật có liên quan.

b) Các điểm cầu tiếp công dân trực tuyến phải đảm bảo về cơ sở vật chất, điều kiện kỹ thuật; truyền tải hình ảnh, âm thanh thông suốt; đảm bảo an ninh, an toàn thông tin.

### **2. Phạm vi, đối tượng của Đề án**

- Phạm vi: Đề án thực hiện trên địa bàn tỉnh Lạng Sơn.

<sup>1</sup> kết quả tại Công văn số 1447/UBND-KT ngày 03/10/2024 của UBND tỉnh về việc báo cáo hiện trạng, đề xuất nhu cầu về hạ tầng, trang thiết bị để bảo đảm thực hiện chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ tại Công văn số 715/TTg-KSTT ngày 24/9/2024.

- Đối tượng thực hiện: Chủ tịch UBND tỉnh Lạng Sơn; Thủ trưởng các sở, ban, ngành liên quan; Chủ tịch UBND cấp huyện, cấp xã.

**3. Đối tượng thụ hưởng:** Các công dân trên địa bàn tỉnh Lạng Sơn có nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đăng ký gặp Chủ tịch UBND tỉnh tại các kỳ tiếp công dân.

### **III. NỘI DUNG CỦA ĐỀ ÁN**

**1. Chủ tịch UBND tỉnh tiếp công dân trực tuyến trong các trường hợp sau:**

**1.1.** Tiếp công dân định kỳ hàng tháng.

**1.2.** Tiếp công dân đột xuất theo quy định tại khoản 3 Điều 18 Luật Tiếp công dân, cụ thể: vụ việc gay gắt, phức tạp, có nhiều người tham gia, liên quan đến trách nhiệm của nhiều cơ quan, tổ chức, đơn vị hoặc ý kiến của các cơ quan, tổ chức, đơn vị còn khác nhau; vụ việc nếu không chỉ đạo, xem xét kịp thời có thể gây ra hậu quả nghiêm trọng hoặc có thể dẫn đến hủy hoại tài sản của Nhà nước, của tập thể, xâm hại đến tính mạng, tài sản của Nhân dân, ảnh hưởng đến an ninh chính trị, trật tự an toàn xã hội.

**1.3.** Tiếp công dân theo yêu cầu của các cơ quan Trung ương (thực hiện theo Quy chế tiếp công dân trực tuyến của Thanh tra Chính phủ).

#### **2. Công dân, vụ việc được tiếp qua hình thức trực tuyến**

**2.1.** Công dân cư trú tại các huyện trên địa bàn tỉnh đăng ký gặp Chủ tịch UBND tỉnh tại kỳ tiếp công dân định kỳ hàng tháng, nếu công dân đồng ý thì sẽ được tiếp qua hình thức trực tuyến.

**2.2.** Vụ việc thuộc trường hợp nêu tại điểm b khoản 1 mục III Đề án này thuộc địa bàn các huyện nhưng chưa bố trí tiếp trực tiếp được thì sẽ bố trí tiếp qua hình thức trực tuyến (nếu công dân đồng ý hoặc Chủ tịch UBND các huyện đề xuất).

**2.3.** Vụ việc thuộc thẩm quyền giải quyết của địa phương nhưng cần sự phối hợp, tham gia ý kiến của các cơ quan Trung ương (bao gồm tiếp định kỳ và đột xuất).

#### **3. Tiếp nhận, sắp xếp, bố trí tiếp công dân trực tuyến**

##### **3.1. Tiếp nhận việc đăng ký tiếp công dân trực tuyến**

a) Việc đăng ký tiếp công dân trực tuyến được thực hiện bằng một trong các hình thức sau:

- Đăng ký trực tiếp với Ban Tiếp công dân tỉnh;
- Đăng ký bằng đơn gửi đến Chủ tịch UBND tỉnh.

Trường hợp công dân đăng ký bằng hình thức khác (điện thoại, thư điện tử,...) thì Ban Tiếp công dân tỉnh có trách nhiệm hướng dẫn công dân trình bày cụ thể bằng đơn, nêu rõ nội dung đăng ký để được Chủ tịch UBND tỉnh tiếp.

b) Ban Tiếp công dân tỉnh có trách nhiệm phân loại, đề xuất tiếp công dân trực tuyến đối với các vụ việc thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc chỉ đạo giải quyết của Chủ tịch UBND tỉnh; trường hợp không đề xuất tiếp công dân trực tuyến thì phải có văn bản trả lời, hướng dẫn công dân, nêu rõ lý do.

### **3.2. Sắp xếp, bố trí tiếp công dân trực tuyến**

a) Điểm cầu tiếp công dân trực tuyến của Chủ tịch UBND tỉnh được bố trí tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh hoặc tại phòng họp trực tuyến của UBND tỉnh, có sự tham dự của các sở, ngành liên quan.

b) Tại kỳ tiếp công dân định kỳ hằng tháng, Chủ tịch UBND tỉnh bố trí thời gian buổi chiều (từ 14 giờ đến 17 giờ) để tiếp công dân đăng ký tiếp qua hình thức trực tuyến; công dân được bố trí tiếp tại điểm cầu phòng họp trực tuyến UBND cấp xã (nơi công dân cư trú), có sự tham dự của Chủ tịch UBND cấp xã và các thành phần liên quan. Trường hợp không có công dân đăng ký được tiếp qua hình thức trực tuyến thì tiến hành tiếp trực tiếp tại Trụ sở tiếp công dân của tỉnh.

c) Trong trường hợp cần thiết, Chủ tịch UBND tỉnh sẽ mời đại diện Ban Tiếp công dân Trung ương, Chủ tịch UBND cấp huyện tham gia tiếp công dân trực tuyến tại điểm cầu Trụ sở Tiếp công dân Trung ương, phòng họp trực tuyến của UBND cấp huyện.

## **IV. THỜI GIAN THỰC HIỆN**

Thời gian bắt đầu thực hiện tiếp công dân trực tuyến: Tháng 12/2024.

## **V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

### **1. Phân công nhiệm vụ**

#### **1.1. Ban Tiếp công dân tỉnh**

- Tuyên truyền, phổ biến hình thức tiếp công dân trực tuyến của Chủ tịch UBND tỉnh để công dân biết, lựa chọn hình thức đăng ký.

- Chủ trì, phối hợp với các cơ quan có liên quan rà soát, lựa chọn các vụ việc tiếp công dân trực tuyến; báo cáo, đề xuất Chủ tịch UBND tỉnh xem xét, quyết định; thông báo cho các cơ quan, đơn vị liên quan và công dân để chuẩn bị.

- Ban hành văn bản thông tin, trả lời cho công dân đối với trường hợp công dân đăng ký Chủ tịch UBND tỉnh tiếp theo hình thức trực tuyến nhưng không được tiếp.

- Dự thảo Thông báo kết quả tiếp công dân, trình Chủ tịch UBND tỉnh.

- Tham mưu, đề xuất sửa đổi Quy chế Tiếp công dân.

#### **1.2. Thủ trưởng các sở, ban, ngành liên quan**

Chuẩn bị nội dung, hồ sơ, tài liệu liên quan đến vụ việc để tham dự tiếp công dân trực tuyến với Chủ tịch UBND tỉnh tại điểm cầu của tỉnh.

#### **1.3. Chủ tịch UBND cấp huyện, cấp xã**



- Tuyên truyền, phổ biến nội dung Đề án này tại địa phương để Nhân dân trên địa bàn biết, thực hiện đăng ký tiếp công dân trực tuyến với Chủ tịch UBND tỉnh nếu có nhu cầu.

- Chuẩn bị nội dung, hồ sơ, tài liệu liên quan đến vụ việc để tham dự tiếp công dân trực tuyến với Chủ tịch UBND tỉnh. Bố trí cơ sở vật chất, đường truyền, trang thiết bị, đảm bảo sẵn sàng thực hiện kết nối tiếp công dân trực tuyến khi có yêu cầu.

- Chủ động nắm tình hình các vụ việc có dấu hiệu khiếu kiện vượt cấp, kịp thời báo cáo, đề xuất Chủ tịch UBND tỉnh tiếp công dân theo hình thức trực tuyến.

#### **1.4. Viễn thông Lạng Sơn**

Chủ trì, phối hợp với Trung tâm Thông tin (Văn phòng UBND tỉnh) và các cơ quan liên quan chuẩn bị các điều kiện kỹ thuật, bảo đảm cho việc tiếp công dân trực tuyến khi có yêu cầu.

#### **2. Chế độ thông tin, báo cáo**

Định kỳ hằng tháng, Ban Tiếp công dân tỉnh báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh tình hình, kết quả thực hiện Đề án, đồng thời gửi các cơ quan liên quan để nắm, phối hợp công tác./.