

Số: 611 /KH-UBND

Nghệ An, ngày 08 tháng 7 năm 2026

KẾ HOẠCH

Triển khai mô hình tiếp công dân trực tuyến tại tỉnh Nghệ An

Căn cứ Nghị quyết số 57-NQ/TW ngày 22/12/2024 của Bộ Chính trị về đột phá phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số quốc gia;

Căn cứ Kết luận số 107-KL/TW ngày 24/12/2024 của Bộ Chính trị về tiếp tục tăng cường sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương số 72/2025/QH15;

Căn cứ Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13;

Căn cứ Luật Khiếu nại số 02/2011/QH13;

Căn cứ Luật Tố cáo số 25/2018/QH14;

Căn cứ Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân số 91/2025/QH15;

Căn cứ Luật số 136/2025/QH15 ngày 10/12/2025 sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo;

Căn cứ Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tố cáo;

Căn cứ 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;

Căn cứ Nghị định số 154/2026/NĐ-CP ngày 15/5/2026 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tiếp công dân;

Căn cứ Nghị định số 155/2026/NĐ-CP ngày 15/5/2026 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 124/2020/NĐ-CP;

Căn cứ Nghị định số 156/2026/NĐ-CP ngày 15/5/2026 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 31/2019/NĐ-CP;

Căn cứ Công văn số 9231/VPCP-VI ngày 16/12/2024 của Văn phòng Chính phủ về việc thông báo ý kiến chỉ đạo của Phó Thủ tướng Thường trực Nguyễn Hòa Bình về triển khai Mô hình tiếp công dân trực tuyến theo kiến nghị của Thanh tra Chính phủ tại Công văn số 2469/TTCP-BTCDTW ngày 28/11/2024;

Thực hiện Công văn số 1186/TTCP-BTCDTW ngày 24/4/2026 của Thanh



tra Chính phủ về việc triển khai thực hiện tiếp công dân trực tuyến;

Xét đề nghị của Thanh tra tỉnh tại Văn bản số 1005/TTR-VP ngày 09/6/2026 và đề nghị của Chánh Văn phòng UBND tỉnh;

UBND tỉnh ban hành Kế hoạch triển khai mô hình tiếp công dân trực tuyến của tỉnh Nghệ An, cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

a) Tổ chức tiếp công dân trực tuyến nhằm nâng cao hiệu quả, chất lượng công tác tiếp công dân, đáp ứng yêu cầu của xã hội trong tình hình mới, cũng như trong những điều kiện đặc biệt (dịch bệnh, thiên tai,...). 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, thiên tai (nếu có). 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 Trung ương, địa phương.

b) 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 Trung ương, địa phương và người dân khiếu kiện.

c) Tăng cường công tác phối hợp giữa Ban Tiếp công dân Trung ương, Ban Tiếp công dân tỉnh với Bộ phận tiếp công dân tại các xã, phường; 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.

d) Tiếp công dân trực tuyến là sự lựa chọn thay thế cho một số buổi tiếp công dân trực tiếp, được công dân tự nguyện lựa chọn, giúp các cơ quan tiếp công dân thực hiện tốt nhiệm vụ trong điều kiện xã hội bình thường cũng như trong điều kiện có dịch bệnh, thiên tai; hạn chế tập trung đông người tại một phòng tiếp công dân, nhằm tiết kiệm thời gian, chi phí cho công dân và nhà nước.

đ) Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong công tác chỉ đạo, điều hành từ cấp tỉnh đến cấp xã 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

a) Yêu cầu chung

- 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. 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.

- Các điểm cầu tiếp công dân trực tuyến từ Ban Tiếp công dân Trung ương đến Ban Tiếp công dân tỉnh và Điểm tiếp công dân cấp xã 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.

- 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.

- 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.

- 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, 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;...

b) Yêu cầu cụ thể

- *Yêu cầu về hạ tầng kỹ thuật:*

- + Kết nối mạng ổn định, đáp ứng yêu cầu truyền tải dữ liệu, âm thanh, hình ảnh liên tục, thông suốt từ Trung ương đến địa phương và ngược lại, giữa cấp tỉnh với cấp xã trong toàn tỉnh và ngược lại;

- + Có thiết bị, phần mềm phù hợp để tổ chức tiếp công dân trực tuyến, 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 phục vụ mục đích công vụ;

- + 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.

- *Yêu cầu về đường truyền:* Trong thời gian đầu các điểm cầu tiếp công dân trực tuyến sử dụng qua môi trường Internet. Trong tương lai, có thể nâng cấp các

điểm cầu sử dụng đường truyền kết nối riêng.

- *Yêu cầu về nhân lực phục vụ:* Nhân lực vận hành các hệ thống phục vụ tiếp công dân trực tuyến 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 công dân trực tuyến.

II. NỘI DUNG THỰC HIỆN

1. Địa điểm tổ chức tiếp công dân trực tuyến

- Trụ sở tiếp công dân tỉnh là nơi tổ chức tiếp công dân trực tuyến đối với các vụ việc thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp tỉnh nhưng cần sự phối hợp của các cơ quan Trung ương tham gia; các vụ việc đông người, phức tạp, vượt cấp lên cấp tỉnh. Tổ chức tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Chủ tịch UBND tỉnh.

- Địa điểm tiếp công dân cấp xã là nơi tổ chức tiếp công dân trực tuyến đối với các vụ việc thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp xã nhưng cần sự phối hợp tham gia tiếp của các cơ quan cấp tỉnh.

- Trong trường hợp không đáp ứng được các điều kiện đảm bảo tiếp công dân trực tuyến theo quy định, người đứng đầu cơ quan có quyền lựa chọn địa điểm khác phù hợp để tiếp công dân trực tuyến.

2. Về hạ tầng, cơ sở vật chất

- Đề xuất hạ tầng, cơ sở vật chất tối thiểu của điểm cầu Trụ sở tiếp công dân tỉnh, Địa điểm tiếp công dân cấp xã:

+ Mỗi điểm cầu trung tâm thuê riêng kênh truyền Internet băng thông đảm bảo ổn định để kết nối nhiều điểm cầu thành phần tham gia cùng thời điểm;

+ Trang bị hệ thống gồm: Máy tính chuyên dụng (dung lượng lưu trữ lớn), Màn hình, Camera, Hệ thống âm thanh, Ổ cứng lưu trữ ngoài... đáp ứng các tiêu chuẩn kỹ thuật theo quy định cho Điểm tiếp công dân tỉnh, Điểm tiếp công dân cấp xã.

- Về an toàn, bảo mật thông tin: Đề lưu trữ, phục vụ khai thác dữ liệu sau các phiên tiếp công dân trực tuyến. Trước mắt, dùng giải pháp lưu trữ sử dụng máy tính có dung lượng lưu trữ lớn và các thiết bị ngoại vi, đặt tại các điểm cầu tiếp công dân trực tuyến.

- Trong tương lai, sẽ đề xuất giải pháp lưu trữ sử dụng cơ sở dữ liệu đám mây được đặt tại Trung tâm dữ liệu của tỉnh.

3. Về thể chế và nhân sự

- Ban Tiếp công dân tỉnh và UBND cấp xã thực hiện việc tiếp công dân trực tuyến theo quy định của Luật Tiếp công dân và các văn bản pháp luật khác có liên quan.

- Phối hợp với các đơn vị, cơ quan liên quan bố trí, sắp xếp nhân sự có chuyên

môn về công nghệ thông tin để vận hành và xử lý tình huống trong các phiên tiếp công dân trực tuyến.

- Đào tạo cán bộ: Nhân sự phụ trách điểm cầu tiếp công dân trực tuyến được hướng dẫn, đào tạo, tập huấn về nghiệp vụ và kỹ năng sử dụng phần mềm, thiết bị họp trực tuyến; hướng dẫn quy trình xử lý thông tin, lưu trữ hồ sơ, bảo mật thông tin về tiếp công dân trực tuyến...

4. Vụ việc thực hiện tiếp công dân trực tuyến

- Vụ việc khiếu nại, kiến nghị, phản ánh có tính chất phức tạp, kéo dài, cần sự phối hợp giải quyết của nhiều cơ quan, tổ chức hoặc cần sự chỉ đạo, đối thoại trực tiếp của lãnh đạo cơ quan ở các địa điểm khác nhau.

- Vụ việc mà người khiếu nại, kiến nghị, phản ánh cư trú tại vùng sâu, vùng xa, vùng có điều kiện kinh tế - xã hội đặc biệt khó khăn hoặc thuộc đối tượng chính sách, người già yếu, người khuyết tật có nguyện vọng tiếp trực tuyến.

- Vụ việc phát sinh trong các tình huống thiên tai, dịch bệnh hoặc vì lý do an ninh, trật tự xã hội mà việc tiếp công dân trực tiếp gặp khó khăn.

- Vụ việc tố cáo phức tạp mà người tố cáo không yêu cầu bảo vệ danh tính và những thông tin cá nhân của mình và cơ quan tiếp công dân đảm bảo được các điều kiện về bảo mật theo quy định của pháp luật.

- Các vụ việc khác theo yêu cầu thực tiễn.

5. Phạm vi triển khai và thời gian thực hiện

- Giai đoạn 1: Triển khai, thực hiện kết nối mô hình tiếp công dân trực tuyến tại Trụ sở Tiếp công dân cấp tỉnh với Trụ sở Tiếp công dân Trung ương.

Thời gian thực hiện trong Quý III/2026.

- Giai đoạn 2: Triển khai, thực hiện mô hình tiếp công dân trực tuyến tại Trụ sở Tiếp công dân cấp tỉnh và thí điểm tại một số địa điểm Tiếp công dân cấp xã.

Thời gian thực hiện trong Quý IV/2026.

- Giai đoạn 3: Triển khai, thực hiện mô hình tiếp công dân trực tuyến giữa Trụ sở Tiếp công dân Trung ương - Trụ sở Tiếp công dân cấp tỉnh - Địa điểm Tiếp công dân cấp xã.

Thời gian thực hiện trong năm 2027.

III. PHÂN CÔNG NHIỆM VỤ

1. Văn phòng UBND tỉnh (giao Ban Tiếp công dân tỉnh)

- Chủ trì xác định nhu cầu nghiệp vụ, phối hợp với Sở Khoa học và Công nghệ để triển khai các điểm cầu dự kiến mô hình tiếp công dân trực tuyến.

- Chủ trì, phối hợp với Sở Khoa học và Công nghệ thực hiện kết nối thông nhất giữa điểm cầu tiếp công dân của Trung ương với điểm cầu tiếp công dân của tỉnh theo mô hình trực tuyến.

- Phối hợp chặt chẽ với các bộ, ngành và UBND cấp xã tổ chức tiếp công dân trực tuyến đối với các vụ việc đông người, phức tạp, vượt cấp lên Trung ương khi có yêu cầu của Ban Tiếp công dân Trung ương.

- Chủ trì, phối hợp với Thanh tra tỉnh và các sở, ngành liên quan tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh tổ chức tiếp công dân trực tuyến đối với các vụ việc thuộc thẩm quyền khi đáp ứng các điều kiện theo quy định.

- Bố trí cán bộ tiếp công dân trực tuyến khi được các cơ quan, đơn vị mời tham gia.

- Phối hợp với Sở Khoa học và Công nghệ, Sở Tài chính khảo sát điều kiện về hạ tầng, kỹ thuật; cơ sở vật chất tại các điểm cầu tiếp công dân trực tuyến trong toàn tỉnh; lập dự toán, đề xuất kinh phí mua sắm trang thiết bị phục vụ hoạt động tiếp công dân trực tuyến theo quy định.

- Phối hợp với Sở Khoa học và Công nghệ và UBND cấp xã trong công tác chuẩn bị đảm bảo cơ sở hạ tầng điểm cầu tiếp công dân trực tuyến trước mỗi phiên tiếp công dân (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 đại biểu; 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;...).

- Chủ trì, phối hợp với Thanh tra tỉnh xây dựng Quy chế Tiếp công dân trực tuyến tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh trên cơ sở Quy chế mẫu do Thanh tra tỉnh xây dựng.

2. Thanh tra tỉnh

- Phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh và các cơ quan liên quan chuẩn bị nội dung, hồ sơ, tài liệu liên quan đến vụ việc Tiếp công dân trực tuyến.

- Chủ trì, phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh tổng hợp, tham mưu đề xuất UBND tỉnh tổng kết, đánh giá, báo cáo Tổng Thanh tra Chính phủ về việc triển khai, thực hiện mô hình tiếp công dân trực tuyến.

- Chủ trì, phối hợp với Ban Tiếp công dân tỉnh, Sở Khoa học và Công nghệ, Sở Tư pháp và các sở, ngành liên quan xây dựng Quy chế mẫu đối với việc tiếp công dân trực tuyến tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh và các địa điểm Tiếp công dân cấp xã. Thời gian thực hiện đầu Quý III/2026.

3. Sở Tài chính

Phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh tham mưu UBND tỉnh bố trí kinh phí

thực hiện Kế hoạch từ Ngân sách Nhà nước theo quy định. Phối hợp với Ban Tiếp công dân tỉnh, Thanh tra tỉnh, Sở Khoa học và Công nghệ, các đơn vị có liên quan trong quá trình thực hiện Kế hoạch.

4. Sở Khoa học và Công nghệ

- Chủ trì, phối hợp với Ban Tiếp công dân tỉnh, Sở Tài chính, Thanh tra tỉnh và các đơn vị có liên quan khảo sát hạ tầng kỹ thuật, xây dựng danh mục trang thiết bị, đề xuất phương án đầu tư, mua sắm, lập dự trù kinh phí thực hiện, bảo đảm hiệu quả, tiết kiệm, tránh lãng phí ngân sách; đảm bảo hạ tầng kỹ thuật, an toàn thông tin tại các phiên tiếp công dân trực tuyến.

- Chủ trì, phối hợp với Ban Tiếp công dân tỉnh, Thanh tra tỉnh đào tạo, hướng dẫn nhân sự phụ trách điểm cầu tiếp công dân trực tuyến về nghiệp vụ và kỹ năng sử dụng phần mềm, thiết bị họp trực tuyến; quy trình xử lý thông tin, lưu trữ hồ sơ, bảo mật thông tin về tiếp công dân trực tuyến,...

- Chủ trì, phối hợp với Ban Tiếp công dân tỉnh, Thanh tra tỉnh và các cơ quan liên quan xây dựng Quy chế vận hành, quản lý, khai thác, sử dụng và lưu trữ dữ liệu tiếp công dân trực tuyến. Thời gian thực hiện đầu Quý III/2026.

5. Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch

Chỉ đạo, hướng dẫn các cơ quan, đơn vị có liên quan đẩy mạnh công tác tuyên truyền, phổ biến các quy định pháp luật liên quan đến mô hình tiếp công dân trực tuyến, cũng như thông tin về các phiên tiếp công dân trực tuyến do Lãnh đạo UBND tỉnh tổ chức.

6. UBND các phường, xã

- Tổ chức rà soát, đánh giá hiện trạng cơ sở vật chất, đường truyền, trang thiết bị; bố trí, sắp xếp, đề xuất mua sắm hệ thống đường truyền, trang thiết bị, phòng tiếp công dân trực tuyến đảm bảo sẵn sàng thực hiện tiếp công dân trực tuyến.

- Phối hợp với Thanh tra tỉnh để xây dựng, ban hành Quy chế tiếp công dân trực tuyến tại địa điểm Tiếp công dân cấp xã trên cơ sở Quy chế mẫu do Thanh tra tỉnh xây dựng.

- Phối hợp với Ban Tiếp công dân tỉnh và Sở Khoa học và Công nghệ bố trí nhân lực thực hiện kiểm tra, vận hành thử hệ thống thiết bị, đường truyền kết nối trước mỗi Phiên tiếp công dân trực tuyến; kịp thời xử lý các vấn đề kỹ thuật phát sinh, bảo đảm hệ thống hoạt động ổn định, an toàn thông tin trong suốt quá trình tổ chức tiếp công dân trực tuyến.

Trên đây là Kế hoạch triển khai mô hình tiếp công dân trực tuyến của tỉnh Nghệ An (thay thế Kế hoạch số 459/KH-UBND ngày 17/6/2025 của UBND tỉnh Nghệ An về Triển khai mô hình tiếp công dân trực tuyến tại tỉnh Nghệ An), yêu cầu các Sở, ban, ngành, cơ quan, đơn vị có liên quan, UBND các phường, xã

nghiêm túc triển khai thực hiện. Trong quá trình thực hiện nếu có vướng mắc, kịp thời báo cáo về UBND tỉnh (qua Ban Tiếp công dân tỉnh hoặc Thanh tra tỉnh) để được xem xét, giải quyết./.

Nơi nhận:

- Văn phòng Chính phủ b/c);
- Thanh tra Chính phủ (b/c);
- Ban Tiếp công dân TW (b/c);
- TT Tỉnh ủy, TT HĐND Tỉnh (b/c);
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- VP Tỉnh ủy, Các ban Đảng Tỉnh ủy;
- UB MTTQVN tỉnh;
- Đoàn Đại biểu Quốc hội tỉnh;
- Các thành viên UBND tỉnh;
- CVP, các PVP UBND tỉnh;
- Thanh tra tỉnh; các sở, ban, ngành cấp tỉnh;
- UBND các xã, phường;
- Báo và Đài PT-TH Nghệ An;
- Công TTĐT tỉnh;
- Lưu: VT, TD (M).

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH



Bùi Thanh An