

Số: /KH-UBND

Bắc Ninh, ngày tháng 5 năm 2026

KẾ HOẠCH

Triển khai mô hình tiếp công dân trực tuyến trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh

Căn cứ các văn bản về chủ trương, chỉ đạo của Trung ương (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; 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; Công văn số 9231/VPCP-VI ngày 16/12/2024 của Văn phòng Chính phủ về việc triển khai Mô hình tiếp công dân trực tuyến) và thực hiện Công văn số 1186/TTCP-BTCĐTW ngày 24/4/2026 của Thanh tra Chính phủ về việc triển khai thực hiện tiếp công dân trực tuyến.

Chủ tịch UBND tỉnh ban hành Kế hoạch triển khai mô hình tiếp công dân trực tuyến trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh 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 Ban Tiếp công dân tỉnh 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 cấp tỉnh đến cấp cơ sở 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.

- Các 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

- Điểm cầu của tỉnh: Tại Trụ sở Ban Tiếp công dân tỉnh.

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

- Điểm cầu tiếp công dân cấp cơ sở: Tại Trụ sở UBND các phường, xã trên địa bàn tỉnh.

Tổ chức tiếp công dân trực tuyến theo yêu cầu kết nối với điểm cầu của tỉnh và điểm cầu của Trung ương.

Các điểm cầu tiếp công dân trực tuyến sử dụng hạ tầng, cơ sở vật chất có sẵn; 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.

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, phường.

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

- Vụ việc liên quan đến nhiều cơ quan, nhiều địa phương hoặc tại các vùng, địa bàn miền núi đi lại khó khăn.

- 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 Ban Tiếp công dân tỉnh với Trụ sở Tiếp công dân Trung ương, Trụ sở UBND các phường xã và thí điểm thực hiện (*xong trong tháng 5/2026*).

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

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

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

- Phối hợp với Sở Khoa học và Công nghệ đảm bảo kết nối ổn định giữa điểm cầu tiếp công dân của tỉnh với Trung ương và cơ sở.

- 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.

- Chuẩn bị nội dung, hồ sơ, tài liệu vụ việc và kịch bản các phiên tiếp công dân trực tuyến của Chủ tịch UBND tỉnh; bố trí cán bộ tham gia tiếp công dân trực tuyến.

- Tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh ban hành Thông báo kết quả tiếp công dân trực tuyến.

2. Sở Khoa học và Công nghệ:

- Chủ trì, phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh (*trực tiếp là Ban Tiếp công dân tỉnh*) xây dựng phương án kỹ thuật, cơ sở hạ tầng, đảm bảo kết nối ổn định giữa điểm cầu tiếp công dân của tỉnh với Trung ương và cơ sở; đảm bảo an toàn thông tin và lưu trữ dữ liệu các phiên tiếp công dân trực tuyến.

- Hướng dẫn, tập huấn và kiểm tra UBND các phường, xã thực hiện các quy trình kết nối với tỉnh và Trung ương khi thực hiện tiếp dân trực tuyến.

3. Thanh tra tỉnh:

- Phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh (*trực tiếp là Ban Tiếp công dân tỉnh*): Chuẩn bị nội dung, hồ sơ, tài liệu vụ việc tại phiên tiếp công dân của Chủ tịch UBND tỉnh; bố trí lãnh đạo, cán bộ tham gia tiếp công dân trực tuyến.

- Theo dõi, đánh giá, kiểm tra việc thực hiện công tác tiếp công dân trực tuyến trên địa bàn tỉnh; tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh ban hành văn bản quán triệt, chỉ đạo, chấn chỉnh thực hiện trên địa bàn tỉnh.

4. Sở Tài chính:

Chủ trì, phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh, Sở Khoa học và Công nghệ, đơn vị có liên quan tham mưu UBND tỉnh bố trí kinh phí thực hiện công tác tiếp công dân trực tuyến trên địa bàn tỉnh.

5. Các sở, ngành khác thuộc UBND tỉnh:

Tham gia tiếp công dân trực tuyến theo yêu cầu của Chủ tịch UBND tỉnh; phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh chuẩn bị các hồ sơ, tài liệu vụ việc và nghiên cứu, đề xuất phương án xử lý, kết luận của Chủ tịch UBND tỉnh tại các phiên tiếp công dân.

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 hệ thống đường truyền, trang thiết bị, phòng tiếp công dân trực tuyến 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.

- 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.

- 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 công dân trực tuyến; chuẩn bị nội dung, hồ sơ, tài liệu vụ việc.

- 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.

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

Trên đây là Kế hoạch triển khai mô hình tiếp công dân trực tuyến trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh; yêu cầu Thủ trưởng các Sở, ban, ngành, cơ quan, đơn vị có liên quan, địa phương nghiêm túc triển khai thực hiện. Trong quá trình thực hiện nếu có khó khăn, vướng mắc kịp thời báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh (*qua Văn phòng UBND tỉnh, Sở Khoa học và Công nghệ, Thanh tra tỉnh*) để được xem xét, chỉ đạo./.

Nơi nhận:

- Văn phòng Chính phủ (b/c);
- Thanh tra Chính phủ (b/c);
- Ban Tiếp công dân TW;
- TT TU, TT HĐND tỉnh;
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- Đoàn ĐBQH tỉnh;
- Ủy ban MTTQ tỉnh;
- VP Tỉnh ủy, BNC Tỉnh ủy, UBKT Tỉnh ủy;
- VP Đoàn ĐBQH và HĐND tỉnh;
- Công an tỉnh;
- Các sở, ban, ngành của tỉnh;
- Báo và Phát thanh, truyền hình BN;
- UBND các phường, xã;
- VP UBND tỉnh: LĐVP, KGVX, HCQT, BTCĐ, TTTT tỉnh;
- Lưu VT, NCHG.

CHỦ TỊCH

Phạm Hoàng Sơn