



ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH AN GIANG

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

QUY CHẾ

Tiếp công dân trực tuyến của Ủy ban nhân dân tỉnh An Giang
(kèm theo Quyết định số 4733 /QĐ-UBND ngày 15 /10 /2026
của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh An Giang)

Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh, đối tượng áp dụng

1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về tiêu chí, phương pháp phối hợp trong tổ chức tiếp công dân trực tuyến của Ủy ban nhân dân tỉnh.

2. Đối tượng áp dụng

a) Quy chế này được áp dụng đối với các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan khi tham gia tiếp công dân trực tuyến do Ủy ban nhân dân tỉnh chủ trì;

b) Người khiếu nại, kiến nghị, phản ánh;

c) Người tham gia tiếp công dân tại các điểm cầu trực tuyến.

Điều 2. Nguyên tắc tổ chức tiếp công dân trực tuyến

1. Việc tổ chức tiếp công dân trực tuyến phải tuân thủ theo quy định của pháp luật về tiếp công dân và các quy định khác của pháp luật có liên quan.

2. Đảm bảo quyền và lợi ích hợp pháp của người khiếu nại, kiến nghị, phản ánh; người tiếp công dân và người tham gia tiếp công dân.

3. Đảm bảo an toàn, an ninh thông tin, dữ liệu theo quy định của pháp luật.

4. Tiếp công dân trực tuyến phải đảm bảo các thành phần tham gia tiếp công dân vào cùng một thời điểm, các điểm cầu phải đáp ứng đầy đủ về cơ sở vật chất, trang thiết bị công nghệ, đường truyền và phải tuân thủ tất cả trình tự, thủ tục của buổi tiếp bằng lời nói, hình ảnh và âm thanh.

5. Tăng cường sự phối hợp giữa Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh và các sở, ban, ngành có liên quan, Ủy ban nhân dân các xã, phường, đặc khu (sau đây gọi là UBND cấp xã) trong việc chuẩn bị, điều phối, vận hành hệ thống phục vụ buổi tiếp công dân trực tuyến.

Điều 3. Giải thích từ ngữ

Trong Quy chế này, từ ngữ dưới đây được hiểu như sau:

1. Tiếp công dân trực tuyến là hình thức tiếp công dân được thực hiện thông qua môi trường điện tử, sử dụng các thiết bị truyền hình trực tuyến, phần

mềm ứng dụng và mạng Internet tại Hội trường UBND tỉnh, địa điểm tiếp công dân của các cơ quan, đơn vị và địa phương để kết nối giữa người tiếp công dân với người khiếu nại, kiến nghị, phản ánh.

Tiếp công dân trực tuyến cho phép người chủ trì tiếp công dân, người tham gia tiếp công dân, người khiếu nại, kiến nghị, phản ánh tham gia buổi tiếp công dân tại các điểm cầu truyền hình trực tuyến (điểm cầu trung tâm, điểm cầu thành phần), nhưng vẫn bảo đảm trực tiếp theo dõi đầy đủ hình ảnh, âm thanh, có sự tham gia của các chủ thể vào cùng một thời điểm.

2. Điểm cầu trung tâm là không gian tổ chức tiếp công dân trực tuyến tại trụ sở tiếp công dân hoặc địa điểm tiếp công dân do người tiếp công dân lựa chọn, có sự tham gia của người tiếp công dân, đảm bảo các yêu cầu về trang thiết bị công nghệ hỗ trợ tổ chức tiếp công dân trực tuyến.

3. Điểm cầu thành phần là không gian tổ chức tiếp công dân trực tuyến tại các cơ quan, đơn vị, địa phương có liên quan đến vụ việc khiếu nại, kiến nghị, phản ánh, do người tiếp công dân quyết định, có sự tham gia của các chủ thể và được tổ chức.

Chương II **TIẾP CÔNG DÂN TRỰC TUYẾN**

Điều 4. Tiêu chí đối với vụ việc tiếp công dân trực tuyến

1. Tiêu chí cụ thể đối với các vụ việc tiếp công dân trực tuyến gồm:

a) Vụ việc khiếu nại, kiến nghị, phản ánh đã được Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh chỉ đạo giải quyết nhưng trong quá trình thực hiện gặp khó khăn, vướng mắc, công dân vẫn tiếp tục khiếu nại, kiến nghị, phản ánh, có nguy cơ gây mất an ninh, trật tự và an toàn xã hội;

b) Vụ việc khiếu nại, kiến nghị, phản ánh đã được cơ quan hành chính giải quyết đúng thẩm quyền, đúng trình tự, thủ tục theo quy định của pháp luật; quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật nhưng công dân vẫn tiếp tục khiếu nại, kiến nghị, phản ánh vượt cấp, có nguy cơ gây mất trật tự, an ninh, an toàn xã hội;

c) Các vụ việc khiếu nại, kiến nghị, phản ánh liên quan đến nhiều cơ quan, nhiều địa phương hoặc tại các vùng sâu, vùng xa đi lại khó khăn gây lãng phí, tốn kém cho cá nhân, tổ chức;

d) Các đoàn công dân khiếu nại, kiến nghị, phản ánh đông người, phức tạp kéo dài nhưng chưa được cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật vượt cấp lên tỉnh;

đ) Các đoàn công dân khiếu nại, kiến nghị, phản ánh phức tạp, kéo dài đã được giải quyết hết thẩm quyền nhưng có những nội dung cần xin ý kiến tham gia của các cơ quan có liên quan;

e) Các vụ việc khác khi cần thiết.

2. Ngoài các tiêu chí được quy định tại khoản 1 Điều này, vụ việc được lựa chọn để tổ chức tiếp công dân trực tuyến phải được sự đồng ý của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

Điều 5. Chuẩn bị tiếp công dân trực tuyến

1. Trước khi diễn ra các buổi tiếp công dân trực tuyến phải lựa chọn điểm cầu trung tâm và điểm cầu thành phần để tổ chức tiếp công dân, thông báo cho người khiếu nại, kiến nghị, phản ánh; các cơ quan tham gia tiếp công dân; chuẩn bị hệ thống, thiết lập các điểm cầu tham gia, kiểm thử và tổng duyệt.

2. Địa điểm tổ chức tiếp công dân trực tuyến

a) Hội trường trực tuyến của Ủy ban nhân dân tỉnh là địa điểm chính tổ chức tiếp công dân trực tuyến đối với các vụ việc đông người, phức tạp, vượt cấp lên tỉnh, cần sự phối hợp của các cơ quan cấp tỉnh và địa phương. Tổ chức tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

b) Hội trường trực tuyến của Ủy ban nhân dân cấp xã là địa điểm tổ chức tiếp công dân trực tuyến đối với các vụ việc thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị, cấp xã nhưng cần sự phối hợp của Ủy ban nhân dân tỉnh hoặc các cơ quan có liên quan khác. Tổ chức tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã.

Điều 6. Quy trình tổ chức tiếp công dân trực tuyến

Quy trình tiếp công dân thực hiện theo quy định của pháp luật và một số nội dung, cụ thể sau:

1. Công tác chuẩn bị, phối hợp:

a) Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh chuẩn bị kế hoạch, kịch bản; tham mưu, lựa chọn vụ việc, phối hợp với cơ quan chuyên môn chuẩn bị hồ sơ, tài liệu nội dung buổi tiếp; báo cáo, xin ý kiến Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh ít nhất trước 05 ngày diễn ra buổi tiếp. Chuẩn bị sẵn sàng trang thiết bị, đường truyền cho điểm cầu trung tâm; đảm bảo kết nối thông suốt điểm cầu hội trường trực tuyến của Ủy ban nhân dân tỉnh và các điểm cầu thành phần tham gia (kiểm thử trước 02 giờ diễn ra buổi tiếp);

b) Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh chuẩn bị phòng họp, cơ sở vật chất cần thiết; phối hợp Thanh tra tỉnh, Sở Nông nghiệp và Môi trường, các sở, ban, ngành có liên quan tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh phát hành giấy mời (thông tin buổi tiếp, hướng dẫn, cung cấp thông tin đăng nhập hệ thống, thời gian buổi tiếp, số lượng, danh sách các điểm cầu tham gia; yêu cầu các điểm cầu phối hợp thiết lập phòng họp, kiểm thử) đối với những vụ việc do Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh chủ trì (thông tin trước 03 ngày).

2. Thành phần tham gia:

a) Điểm cầu trung tâm (Hội trường trực tuyến của Ủy ban nhân dân tỉnh) gồm: Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh chủ trì; đại diện Lãnh đạo Đoàn Đại biểu Quốc hội tỉnh An Giang; đại diện Lãnh đạo Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam

tỉnh; đại diện Lãnh đạo Hội đồng nhân dân tỉnh; Thành viên Hội đồng Tư vấn giải quyết khiếu nại, tố cáo, tranh chấp đất đai tỉnh; đại diện Lãnh đạo các sở, ban, ngành có liên quan; có (hoặc không có) sự tham gia của công dân.

b) Điểm cầu thành phần (Hội trường trực tuyến của Ủy ban nhân dân cấp xã; nơi có vụ việc khiếu nại, kiến nghị, phản ánh của công dân), gồm: Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã, các phòng chuyên môn có liên quan, có (hoặc không có) sự tham gia của công dân.

c) Nếu cấp xã là điểm cầu trung tâm thì thành phần tham gia tương tự như thành phần ở điểm cầu trung tâm tại Hội trường trực tuyến của Ủy ban nhân dân tỉnh.

Điều 7. Quy trình lưu trữ dữ liệu tiếp công dân trực tuyến

1. Dữ liệu các buổi tiếp công dân trực tuyến bao gồm hình ảnh và âm thanh được lưu trữ tại máy tính của điểm cầu trung tâm, để phục vụ khai thác, sử dụng khi cần thiết.

2. Dữ liệu điện tử về tiếp công dân trực tuyến có giá trị pháp lý như hồ sơ giấy khi được ký số hoặc xác thực theo quy định của pháp luật về giao dịch điện tử và chữ ký số.

3. Cán bộ phụ trách kỹ thuật tại điểm cầu trung tâm thực hiện thao tác lưu trữ dữ liệu trên phần mềm nền tảng dùng chung được cài đặt tại máy tính của điểm cầu trung tâm.

4. Các điểm cầu thành phần cũng có thể lưu trữ dữ liệu theo phương pháp của điểm cầu thành phần.

5. Dữ liệu các buổi tiếp công dân trực tuyến có thể được sao lưu vào ổ cứng ngoài và đĩa CD để bảo quản, sử dụng lâu dài.

Chương III TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 8. Các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh

1. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh

a) Chỉ đạo Ban biên tập Cổng thông tin điện tử của tỉnh thực hiện công tác thông tin tuyên truyền về mô hình và quy chế tiếp công dân trực tuyến; đưa tin, bài viết về các buổi tiếp công dân của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh. Tham mưu UBND tỉnh trong việc đầu tư trang thiết bị khi cần thiết.

b) Chủ trì, phối hợp chặt chẽ với các sở, ngành và Ủy ban nhân dân cấp xã tổ chức tiếp công dân trực tuyến đối với các vụ việc đông người, phức tạp, vượt cấp lên tỉnh; chuẩn bị nội dung, xây dựng kịch bản, kế hoạch tổ chức các buổi tiếp công dân trực tuyến của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

c) Chủ trì, phối hợp Sở Khoa học và Công nghệ trong việc duy trì đường truyền kết nối các điểm cầu trực tuyến, bổ sung trang thiết bị kỹ thuật phục vụ tiếp công dân trực tuyến (nếu cần thiết); đảm bảo cơ sở hạ tầng kỹ thuật, kết nối

thông suốt giữa các điểm cầu khi tham gia tiếp công dân trực tuyến; đảm bảo cơ sở hạ tầng phòng tiếp công dân trực tuyến (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 thành phần; 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...); phát hành giấy mời, bố trí phương tiện và kinh phí cần thiết phục vụ các buổi tiếp công dân trực tuyến của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

2. Định kỳ hằng năm, Thanh tra tỉnh chủ trì, phối hợp Văn phòng UBND tỉnh, các cơ quan, địa phương có liên quan tổng hợp, tham mưu đề xuất Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh tổng kết, đánh giá, báo cáo Tổng Thanh tra Chính phủ về việc triển khai Mô hình tiếp công dân trực tuyến.

3. Thanh tra tỉnh; Sở Nông nghiệp và Môi trường các sở, ban, ngành cấp tỉnh và Ủy ban nhân dân cấp xã phối hợp Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh (Ban Tiếp công dân tỉnh) chuẩn bị nội dung, hồ sơ, tài liệu liên quan đến vụ việc được tiếp công dân trực tuyến

4. Công an tỉnh: Kịp thời bố trí nhân sự đảm bảo tình hình an ninh trật tự tại buổi tiếp công dân trực tuyến của lãnh đạo Ủy ban nhân dân tỉnh và tại các điểm cầu trung tâm hoặc điểm cầu thành phần có công dân tham dự./.