| ỦY BAN NHÂN DÂN<br>TỈNH ĐỒNG THÁP | CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM<br>Độc lập - Tự do - Hạnh phúc |
|---|---|
| Số:808 /KH-UBND | *Đồng Tháp, ngày 03 tháng 6 năm 2026* |

# KẾ HOẠCH
## Về việc triển khai, thực hiện Mô hình tiếp công dân trực tuyến

Căn cứ Luật Khiếu nại ngày 11/11/ 2011;

Căn cứ Luật Tiếp công dân ngày 25/11/2013;

Căn cứ Luật Tố cáo ngày 12/6/2018;

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

Căn cứ Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của Chính phủ Quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân và Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ quy định về quy trình tiếp công dân;

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 Nghị định số 154/2026/NĐ-CP ngày 15/5/2026 của Chính phủ về quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tiếp công dân; Nghị định 155/2026/NĐ-CP ngày 15/5/2026 của Chính phủ về sửa đổi, bổ sung một số điều của 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; Nghị định 156/2026/NĐ-CP ngày 15/5/2026 của Chính phủ về sửa đổi, bổ sung một số điều của 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;

Thực hiện Công văn số 1168/TTCP-BTCDTW ngày 24/4/2026 của Thanh tra Chính phủ về việc triển khai thực hiện tiếp công dân trực tuyến;

Ủy ban nhân dân tỉnh Đồng Tháp xây dựng kế hoạch triển khai, thực hiện Mô hình tiếp công dân trực tuyến, cụ thể như sau:

### I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

#### 1. Mục đích

- Nhằm thể chế hóa 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 và 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, giải quyết khiếu nại, tố cáo, trong đó yêu cầu đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số.

- Nâng cao hiệu quả, chất lượng công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, kiến nghị, phản ánh; hạn chế tình trạng khiếu kiện đông người, vượt cấp, phức tạp gây mất an ninh, trật tự, tập trung tại các cơ quan Trung ương.

- Giúp công dân thực hiện quyền lợi, trách nhiệm khi thực hiện phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo trực tuyến, không phải đi lại, tiết kiệm chi phí, thời gian của công dân.

- Tăng cường công tác phối hợp giữa các cơ quan tiếp công dân từ Trung ương đến địa phương; nâng cao hiệu quả, tạo sự thống nhất cao trong giải quyết khiếu nại, tố cáo, 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 tỉnh đến các sở, ban, ngành, xã, phường góp phần thúc đẩy cải cách hành chính và chuyển đổi số trên địa bàn tỉnh.

**2. Yêu cầu**

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

- Tiếp công dân trực tuyến có giá trị pháp lý như tiếp công dân trực tiếp; đối với các vụ việc phức tạp cần nhiều cấp tham gia (nếu có yêu cầu); phục vụ tiếp công dân định kỳ, đột xuất của người đứng đầu theo quy định của Luật Tiếp công dân; dự phòng các tình huống phát sinh khi người đứng đầu cơ quan, đơn vị không tiếp công dân trực tiếp được vì lý do khách quan.

- Các điểm cầu tiếp công dân trực tuyến từ Trung ương, tỉnh đến Ủy ban nhân dân các xã, phường 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. Các điểm cầu tiếp công dân trực tuyến luôn đặt ưu tiên về chất lượng, tính sẵn sàng cao, 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.

- Các buổi tiếp công dân trực tuyến được ghi âm, ghi hình, dữ liệu được lưu trữ tại điểm cầu cấp tỉnh để khai thác, sử dụng lâu dài.

## II. NỘI DUNG

### 1. Hình thức tiếp công dân

Tổ chức tiếp công dân bằng hình thức trực tuyến, thông qua phần mềm ứng dụng để kết nối đến các điểm cầu tại Trung ương, tỉnh và các xã, phường.

### 2. Quy trình tiếp công dân

Quy trình tiếp công dân được thực hiện theo quy định tại Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ quy định về quy trình tiếp công dân.

**3. Thời gian, địa điểm, thành phần tham dự**

- *Thời gian:*

Theo lịch tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh hoặc đột xuất (căn cứ tình hình thực tế và số lượt công dân đăng ký tại các địa phương, Ủy ban nhân dân tỉnh sẽ thông báo thời gian cụ thể). Trường hợp có thay đổi thời gian, giao Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh thông báo cho các ngành có liên quan và địa phương biết thực hiện.

- *Địa điểm*:

+ Điểm cầu trung tâm - cấp Trung ương: Trụ sở Ban Tiếp công dân Trung ương.

+ Điểm cầu trung tâm/thành phần - cấp tỉnh:

. Trung tâm Hội nghị tỉnh Đồng Tháp (Số 6C, đường Rạch Gầm, phường Mỹ Tho, tỉnh Đồng Tháp).

. Trụ sở Thanh tra tỉnh (địa chỉ: Số 06, Lê Lợi, phường Mỹ Tho, tỉnh Đồng Tháp).

+ Điểm cầu thành phần - cấp địa phương (phục vụ công dân): điểm tiếp công dân của Ủy ban nhân dân các xã, phường.

- *Thành phần*:

+ Điểm cầu trung tâm - cấp Trung ương: đại diện Lãnh đạo Ban Tiếp công dân Trung ương.

+ Điểm cầu trung tâm/thành phần - cấp tỉnh: Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh chủ trì buổi tiếp công dân hoặc người được Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh uỷ quyền. Tùy theo từng vụ việc, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh mời đại diện Lãnh đạo các cơ quan, ban, ngành, đoàn thể cấp tỉnh tham gia tiếp công dân.

+ Điểm cầu thành phần tại các địa phương: Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã, phường; Lãnh đạo các ban, ngành, đoàn thể có liên quan; công dân đã đăng ký tiếp dân theo lịch (do địa phương mời).

**4. Vụ việc, đối tượng được tiếp dân trực tuyến**

Người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị quyết định việc tổ chức tiếp công dân trực tuyến trong các trường hợp sau:

- Vụ việc khiếu nại đã được Thủ tướng Chính phủ chỉ đạo giải quyết nhưng trong quá trình thực hiện gặp khó khăn, vướng mắc, công dân vẫn tiếp tục khiếu nại, tố cáo, có nguy cơ gây mất an ninh, trật tự và an toàn xã hội.

- Vụ việc khiếu nại đã được cơ quan hành chính giải quyết đúng thẩm quyền, 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 vượt cấp, có nguy cơ gây mất an ninh, trật tự và an toàn xã hội.

- Vụ việc khiếu nại, kiến nghị, phản ánh nhiều người, phức tạp, kéo dài nhưng chưa được cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật.

- Vụ việc khiếu nại, kiến nghị, phản ánh nhiều người, 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.

- Vụ việc tố cáo phức tạp, thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh mà người tố cáo không yêu cầu bảo vệ danh tính và những thông tin cá nhân của mình.

- Các vụ việc khác khi người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị xét thấy cần thiết.

## III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

### 1. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh

- Chuẩn bị các điều kiện về hạ tầng, kỹ thuật đảm bảo theo quy định.

- Chủ trì, phối hợp với Sở Khoa học và Công nghệ; các cơ quan liên quan tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh trang bị phần mềm, đường truyền, thiết bị lắp đặt cho điểm cầu cấp tỉnh; kết nối, hướng dẫn các điểm cầu tại điểm tiếp dân của các đơn vị xã, phường trong quá trình triển khai, thực hiện tiếp công dân trực tuyến theo mô hình của Thanh tra Chính phủ tại Công văn số 1186/TTCP-BTCDTW ngày 24/4/2026.

- Phối hợp, kết nối các điểm cầu của Thanh tra Chính phủ (đối với các vụ việc có Lãnh đạo Thanh tra Chính phủ tham gia), điểm cầu Trụ sở Tiếp công dân Trung ương (đối với các vụ việc có đại diện lãnh đạo Ban Tiếp công dân Trung ương tham gia), điểm cầu Bộ, ngành (nếu cần thiết), điểm cầu Ủy ban nhân dân cấp xã, đảm bảo cơ sở hạ tầng, hệ thống kết nối thống nhất để truyền tải hình ảnh, âm thanh giữa các điểm cầu khi tham gia tiếp công dân trực tuyến.

- Phối hợp với Sở Tài chính lập dự toán, đề xuất kinh phí mua sắm trang thiết bị phục vụ hoạt động tiếp công dân trực tuyến theo quy định.

- Chỉ đạo Ban Tiếp công dân - Nội chính:

+ Đề xuất địa điểm đặt điểm cầu tại địa điểm tiếp công dân của xã, phường (có công dân được tiếp trực tuyến).

+ Chủ trì, phối hợp với Thanh tra tỉnh, các sở, ban, ngành liên quan và Ủy ban nhân dân các xã, phường xây dựng lịch, chuẩn bị nội dung tiếp công dân trực tuyến, đối tượng công dân được tiếp theo quy định.

+ Phối hợp với Sở Tư pháp, Thanh tra tỉnh và các đơn vị liên quan tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh xây dựng Quy chế tiếp công dân trực tuyến của Ủy ban nhân dân tỉnh.

### 2. Thanh tra tỉnh

- Phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh (Ban Tiếp công dân - Nội chính), Sở Tư pháp và các đơn vị liên quan tham mưu xây dựng Quy chế tiếp công dân trực tuyến của Ủy ban nhân dân tỉnh; trình Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành

**cuối Quý III/2026**.

- Phối hợp với các sở, ban, ngành tỉnh và Ủy ban nhân dân các xã, phường 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); xây dựng lịch, chuẩn bị nội dung tiếp công dân trực tuyến, đối tượng công dân được tiếp theo quy định.

- Bố trí địa điểm phục vụ điểm cầu tiếp công dân trực tuyến tại Thanh tra tỉnh; phối hợp với Sở Khoa học và Công nghệ, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh thực hiện khảo sát, hỗ trợ hạ tầng kỹ thuật vận hành, chạy thử hệ thống tiếp công dân trực tuyến. Phân công bộ phận quản trị mạng (công nghệ thông tin) tiếp nhận, quản lý hạ tầng công nghệ, phục vụ cho hoạt động tiếp công dân trực tuyến theo quy định pháp luật.

**3. Sở Tài chính**

Chủ trì, phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh và các đơn vị có liên quan tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh đảm bảo kinh phí thực hiện Kế hoạch này theo quy định của Luật Ngân sách nhà nước và các quy định pháp luật hiện hành.

**4. Sở Khoa học và Công nghệ**

- Phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh và các địa phương để hỗ trợ kỹ thuật, vận hành, chạy thử hệ thống tiếp công dân trực tuyến, đảm bảo hệ thống kỹ thuật kết nối thông suốt để truyền tải hình ảnh, âm thanh giữa các điểm cầu trong thời gian diễn ra buổi tiếp dân trực tuyến.

Thời gian hoàn thành, đảm bảo hệ thống kỹ thuật kết nối thông suốt với các địa phương và Trung ương **trong Quý III năm 2026.**

- Bố trí nhân lực tham gia tổ chức các buổi tiếp công dân trực tuyến.

**5. Sở Tư pháp**

Phối hợp với Thanh tra tỉnh, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh (Ban Tiếp công dân - Nội chính) và các đơn vị liên quan tham mưu xây dựng Quy chế tiếp công dân trực tuyến của Ủy ban nhân dân tỉnh.

**6. Công an tỉnh**

- Xây dựng, triển khai kế hoạch đảm bảo an ninh trật tự tại điểm cầu tiếp công dân của tỉnh.

- Chỉ đạo Công an các xã, phường theo dõi nắm bắt tình hình của địa phương, nơi công dân có đăng ký tiếp dân trực tuyến, để phối hợp với địa phương đảm bảo an ninh trật tự tại điểm cầu các địa phương.

**7. Điện lực Đồng Tháp**

Phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh trong việc đảm bảo nguồn điện trong quá trình diễn ra buổi tiếp công dân trực tuyến của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

**8. Các sở, ban, ngành tỉnh**

Phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Thanh tra tỉnh chuẩn bị nội dung, hồ sơ, tài liệu liên quan đến vụ việc được tiếp công dân trực tuyến.

**9. Báo và Phát thanh - Truyền hình Đồng Tháp**

Phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh thực hiện tuyên truyền, phổ biến các quy định về tiếp công dân và Kế hoạch này; đăng tin, bài khi Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh tiếp công dân trực tuyến.

**10. Ủy ban nhân dân các xã, phường**

- Xây dựng Kế hoạch triển khai thực hiện tiếp công dân trực tuyến đảm bảo phù hợp với tình hình thực tế tại địa phương.

- Thông báo trên các phương tiện, thông tin đại chúng về hình thức tiếp công dân trực tuyến của Ủy ban nhân dân tỉnh và đăng tải trên Trang thông tin điện tử của xã, phường để công dân biết, thực hiện.

- Tiếp nhận, lập danh sách các hộ dân đăng ký và phân loại, tổng hợp tóm tắt nội dung kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo của công dân thuộc thẩm quyền xem xét, giải quyết của cấp tỉnh gửi về Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh (Ban Tiếp công dân - Nội chính).

- Hướng dẫn công dân hoàn chỉnh hồ sơ, thủ tục đảm bảo theo quy định về tiếp nhận, xử lý đơn của công dân gửi về Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh để tiếp nhận, xử lý theo quy định (đối với những trường hợp được Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh có ý kiến tiếp nhận tại buổi tiếp dân trực tuyến).

- Mời công dân tham dự buổi tiếp công dân với Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh (theo danh sách, nội dung đăng ký tại địa phương) theo thông báo lịch tiếp công dân của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

- Chuẩn bị trang thiết bị và các điều kiện cần thiết, đảm bảo đường truyền vận hành thông suốt trong thời gian diễn ra buổi tiếp công dân trực tuyến.

Trên đây là Kế hoạch việc triển khai, thực hiện Mô hình tiếp công dân trực tuyến của tỉnh, yêu cầu Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Thanh tra tỉnh, Sở Khoa học và Công nghệ, Sở Tư pháp, Sở Tài chính; các sở, ban, ngành và Ủy ban nhân dân các xã, phường căn cứ chức năng, nhiệm vụ của từng cơ quan, đơn vị thực hiện nghiêm túc nội dung nhiệm vụ theo Kế hoạch này./.

***Nơi nhận:***
- Thanh tra Chính phủ (VP, Cục III);
- Ban Tiếp công dân Trung ương;
- Thường trực Tỉnh ủy;
- Thường trực HĐND tỉnh;
- CT các PCT/UBND tỉnh (b/c);
- UBMTTQVN tỉnh;
- Thanh tra tỉnh;
- Công an tỉnh;
- Các sở, ban, ngành tỉnh;
- UBND xã, phường;
- LĐ.VP UBND tỉnh;
- Lưu: VT, TCDNC(HT).

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN**
**CHỦ TỊCH**

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH ĐỒNG THÁP

**Phạm Thành Ngại**