

ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH AN GIANG

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

MÔ HÌNH

Tiếp công dân trực tuyến của Ủy ban nhân dân tỉnh An Giang
(Kèm theo Quyết định số 3922 /QĐ-UBND ngày 19 / 08 /2026
của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh An Giang)

Phần I

KHÁI QUÁT CHUNG VỀ MÔ HÌNH

I. KHÁI NIỆM

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 Trụ sở tiếp công dân hoặc địa điểm tiếp công dân để kết nối giữa người tiếp công dân với người khiếu nại, tố cáo, 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, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tham gia buổi tiếp công dân tại các điểm cầu truyền hình trực tuyến, 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, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, do người tiếp công dân quyết định, có sự tham gia của các chủ thể và được tổ chức theo quy định pháp luật.

II. NGUYÊN TẮC

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 sự tham gia của 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 thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh trong việc chuẩn bị, điều phối, vận hành hệ thống phục vụ buổi tiếp công dân trực tuyến.

Phần II **MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU**

I. MỤC ĐÍCH

1. Tổ chức tiếp công dân trực tuyến nhằm nâng cao hiệu quả, chất lượng công tác tiếp công dân, đối thoại, giải quyết khiếu nại, kiến nghị, phản ánh, đáp ứng về kỹ năng số trong thực hiện nhiệm vụ chính trị; bảo đảm an ninh, an toàn trật tự và công tác phòng, chống dịch bệnh (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 của tỉnh;

2. Đảm bảo thuận lợi, tiết kiệm nhân lực, thời gian, chi phí cho công tác tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Chủ tịch Ủy ban nhân dân các cấp và người khiếu nại, kiến nghị, phản ánh;

3. Tăng cường công tác phối hợp giữa các cơ quan trong tiếp công dân từ tỉnh đến cấp xã; 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;

4. Tiếp công dân trực tuyến là sự lựa chọn thay thế cho một số buổi tiếp công dân trực tiếp, giúp các cơ quan tiếp công dân thực hiện tốt nhiệm vụ; hạn chế tập trung đông người tại một Phòng tiếp công dân, địa điểm tiếp công dân, Ban tiếp công dân, tiết kiệm thời gian, chi phí tổ chức tiếp công dân trực tiếp;

5. Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong công tác chỉ đạo, điều hành từ 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.

II. YÊU CẦU

1. Yêu cầu chung

Việc tiếp công dân trực tuyến đảm bảo đúng quy trình, quy định tại Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, các văn bản hướng dẫn thi hành và các quy định

khác của pháp luật có liên quan.

- Tiếp công dân trực tuyến có giá trị pháp lý như việc tiếp công dân trực tiếp; phục vụ tiếp các vụ việc phức tạp cần nhiều cấp 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.

- Các điểm cầu tiếp công dân trực tuyến từ tỉnh đến cấp xã phải 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; điểm cầu trung tâm cần đảm bảo có quy mô kết nối nhiều điểm cầu thành phần tham gia cùng thời điểm. Khi điểm cầu cấp xã là điểm cầu trung tâm thực hiện việc tiếp công dân trực tuyến cần có sự phối hợp hỗ trợ của Văn phòng UBND tỉnh;

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

2. Yêu cầu cụ thể

- Yêu cầu về hệ thống; hạ tầng kỹ thuật; đường truyền:

- + Hệ thống truyền hình hội nghị phục vụ tiếp công dân trực tuyến sử dụng phần mềm và phần cứng để truyền tải hình ảnh, âm thanh hai chiều giữa các phòng tiếp công dân tại các địa điểm khác nhau của các điểm cầu;

- + Hệ thống tiếp công dân trực tuyến Ủy ban nhân dân tỉnh phục vụ các buổi tiếp công dân theo hình thức trực tuyến, kết nối, liên thông các cấp hành chính từ Ủy ban nhân dân tỉnh đến Ủy ban nhân dân cấp xã và ngược lại.

- + Ủy ban nhân dân các cấp đã có hạ tầng họp trực tuyến đạt yêu cầu cho phép tổ chức tiếp công dân trực tuyến;

- + Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Quy chế tiếp công dân trực tuyến, trong đó, quy định công tác phối hợp, triển khai, vận hành kỹ thuật giữa các cơ quan, đơn vị tham gia tiếp công dân trực tuyến;

- + 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;

- + Trước mắt, các điểm cầu tiếp công dân trực tuyến sử dụng qua môi trường Internet. Về sau cần nâng cấp các điểm cầu sử dụng đường truyền kết nối riêng.

- Yêu cầu về nhân lực phục vụ:

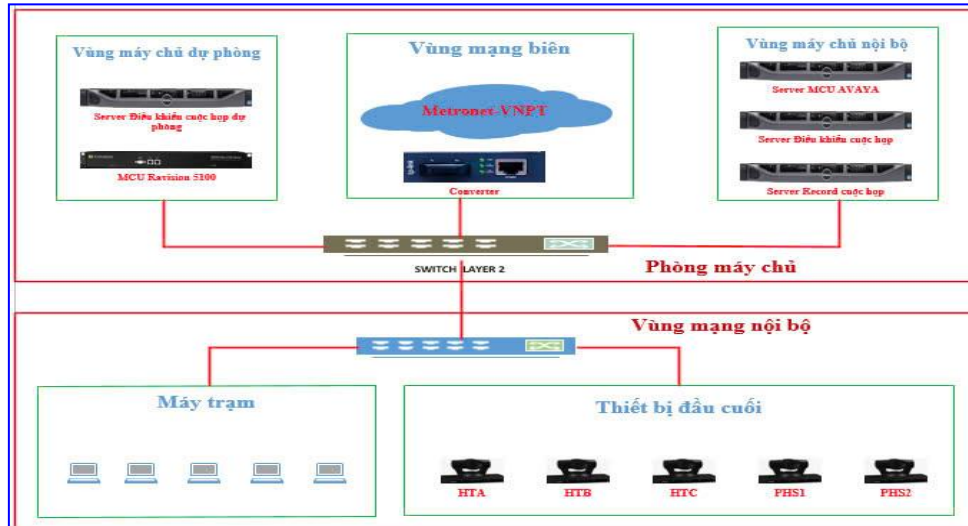
- + Nhân lực vận hành các hệ thống phục vụ tiếp công dân trực tuyến, sử dụng nhân lực sẵn có, được bố trí số lượng dựa trên quy mô của buổi tiếp (số

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.

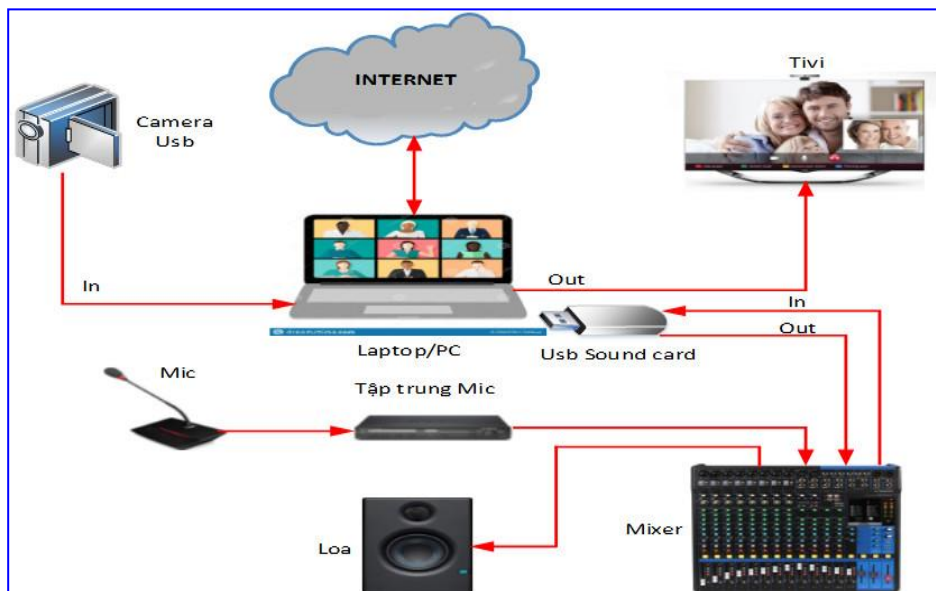
Phần III MÔ HÌNH VÀ GIẢI PHÁP

I. VỀ MÔ HÌNH

1. Sơ đồ mô hình



Sơ đồ mô hình hệ thống truyền hình hội nghị dùng chung của UBND tỉnh



Sơ đồ mô hình hội nghị truyền hình qua Internet

2. Giải thích mô hình

- Hệ thống truyền hình hội nghị dùng chung: Sử dụng phần mềm của các nhà cung cấp uy tín trên thị trường, được cấp thẩm quyền thẩm định; cài đặt trên thiết bị sẵn có đặt tại Hội trường trực tuyến của Văn phòng Ủy ban nhân dân các

cấp (không kết nối Internet); các điểm cầu sử dụng máy tính để bàn, laptop để kết nối đến phần mềm hoặc cài đặt trên máy chủ (nếu có).

- Phần mềm là giải pháp hội nghị truyền hình qua Internet (như ứng dụng Zoom), ứng dụng cho các mô hình đào tạo từ xa; hội nghị trực tuyến... với đầy đủ các tính năng hỗ trợ hội nghị tiếp công dân trực tuyến.

II. VỀ GIẢI PHÁP

1. Về hạ tầng, cơ sở vật chất

- Về đường truyền: Ủy ban nhân dân tỉnh cũng như mỗi điểm cầu chính thuê riêng kênh truyền Internet trực tiếp 50Mb để đảm bảo kết nối cùng lúc 5-10 điểm cầu tham gia cùng thời điểm với điểm cầu tại Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, đảm bảo ổn định khi tổ chức tiếp công dân trực tuyến.

- Về thiết bị: Trang bị hệ thống gồm: Máy tính riêng biệt (dung lượng lưu trữ lớn), màn hình hiển thị lớn, hệ thống âm thanh, ổ cứng lưu trữ ngoài... cho Hội trường trực tuyến của Ủy ban nhân dân các cấp.

2. Lưu trữ dữ liệu

Để lưu trữ, phục vụ khai thác dữ liệu sau các phiên tiếp công dân trực tuyến. Trước mắt, đề xuất giải pháp lưu trữ sử dụng máy tính cá nhân có dung lượng lưu trữ lớn và các thiết bị ngoại vi, đặt tại điểm cầu chính (Ủy ban nhân dân các cấp).

3. Về nhân sự

Ủy ban nhân dân các cấp sử dụng nhân sự sẵn có, có chuyên môn về công nghệ thông tin để vận hành và xử lý tình huống trong triển khai các phiên tiếp công dân trực tuyến; nhân sự cần được hướng dẫn, đào tạo đồng đều đảm bảo các yêu cầu.

Phần IV

ĐỊA ĐIỂM, ĐỐI TƯỢNG, PHƯƠNG PHÁP

I. ĐỊA ĐIỂM TỔ CHỨC 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. 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 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 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;

3. Hội trường trực tuyến của Ủy ban nhân dân cấp xã là địa điểm chính 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 của Ủy ban nhân dân tỉnh hoặc các cơ quan khác có liên quan. Tổ chức tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã.

II. VỤ VIỆC, ĐỐI TƯỢNG THỰC HIỆN TIẾP CÔNG DÂN TRỰC TUYẾN

1. 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;

2. 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;

3. 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;

4. 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;

5. 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;

6. Các vụ việc khác khi cần thiết.

III. PHƯƠNG PHÁP, CÁCH THỨC KẾT NỐI, THÀNH PHẦN TIẾP CÔNG DÂN TRỰC TUYẾN

1. Phương thức kết nối:

Điểm cầu Hội trường trực tuyến của Ủy ban nhân dân tỉnh được cài đặt phần mềm nền tảng dùng chung của Bộ Khoa học và Công nghệ, là điểm cầu trung tâm; các điểm cầu: Thanh tra Chính phủ (đối với các vụ việc cần lãnh đạo Thanh tra Chính phủ tham gia), điểm cầu Trụ sở Tiếp công dân Trung ương (đối với các vụ việc cần đại diện Ban Tiếp công dân Trung ương tham gia), điểm cầu UBND cấp xã (nơi có vụ việc khiếu nại, kiến nghị, phản ánh vượt cấp) và điểm cầu của các sở, ngành kết nối với điểm cầu Hội trường trực tuyến của Ủy ban nhân dân tỉnh (nếu đủ điều kiện) qua phần mềm nền tảng dùng chung, tên và mật khẩu do quản trị tại điểm cầu chính cung cấp.

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 đơn vị 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; đại diện Báo và phát thanh, truyền hình An Giang đến dự và đưa tin; 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) Điểm cầu thành phần (Thanh tra Chính phủ hoặc Ban Tiếp công dân Trung ương nếu cần thiết), gồm: Lãnh đạo Thanh tra Chính phủ; Trưởng Ban Tiếp công dân Trung ương các vụ, cục, đơn vị thuộc Thanh tra Chính phủ có liên quan.

d) 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.

Phần V

KẾ HOẠCH TRIỂN KHAI VÀ TỔ CHỨC THỰC HIỆN

I. KẾ HOẠCH TRIỂN KHAI

STT	Nội dung	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp	Thời gian
1	Ban hành Mô hình tiếp công dân trực tuyến và Quy chế tiếp công dân trực tuyến	Thanh tra tỉnh	Văn phòng UBND tỉnh (Ban Tiếp công dân tỉnh, Trung tâm Công báo – Tin học), Sở Khoa học và Công nghệ	Trong quý III/2026
2	Kiến toàn hạ tầng CNTT Hội trường đáp ứng yêu cầu kỹ thuật tổ chức TCD trực tuyến	Văn phòng UBND tỉnh, Sở Khoa học và Công nghệ	Thanh tra tỉnh	Trong quý III/2026

STT	Nội dung	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp	Thời gian
3	Phối hợp tổ chức tập huấn, hướng dẫn kiến thức, kỹ năng về tổ chức tiếp công dân trực tuyến	Văn phòng UBND tỉnh (Trung tâm Công báo – Tin học), Thanh tra tỉnh	Các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân cấp xã	Trong quý IV/2026

II. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh:

a) Chủ trì trình Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt phương án thuê đường truyền Internet kết nối riêng cho Trụ sở Ủy ban nhân dân tỉnh; bổ sung trang thiết bị kỹ thuật phục vụ tiếp công dân trực tuyến (nếu cần thiết);

b) Chỉ đạo, giám sát chung công tác tổ chức, vận hành kỹ thuật hội nghị tiếp công dân trực tuyến tại điểm cầu trung tâm và các điểm cầu tại Ủy ban nhân dân cấp xã; phối hợp xử lý thông tin về kế hoạch, kịch bản và các yêu cầu phát sinh về kỹ thuật của các buổi tiếp công dân trực tuyến của lãnh đạo Ủy ban nhân dân tỉnh; bố trí nhân lực tham gia tổ chức các buổi tiếp công dân trực tuyến. Đồng thời hướng dẫn Ủy ban nhân dân cấp xã trong quá trình triển khai thực hiện;

c) Phối hợp Sở Khoa học và Công nghệ trong công tác chuẩn bị đảm bảo cơ sở hạ tầng Hội trường 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 của lãnh đạo Ủy ban nhân dân tỉnh; thiết bị lưu trữ dữ liệu; thiết bị lưu điện...);

d) Vận hành điểm cầu trung tâm (Hội trường trực tuyến của Ủy ban nhân dân 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; 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;

đ) Phối hợp Ban Tiếp công dân Trung ương (khi có yêu cầu), các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân cấp xã tổ chức hội nghị tập huấn, bồi dưỡng kiến thức, kỹ năng về tổ chức tiếp công dân trực tuyến.

e) Chỉ đạo Ban biên tập Cổng thông tin điện tử 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.

2. Thanh tra tỉnh: Hằng năm 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 xin ý kiến Thanh tra Chính phủ, Ban Tiếp công dân Trung ương kịp thời tháo gỡ khó khăn, vướng mắc (nếu có) trong quá trình thực hiện Mô hình tiếp công dân trực tuyến.

3. 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.

4. Thanh tra tỉnh, Sở Nông nghiệp và Môi trường, các sở, ban, ngành cấp tỉnh và Ủy ban nhân dân cấp xã: Phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh chuẩn bị nội dung, hồ sơ, tài liệu liên quan đến vụ việc được tiếp công dân trực tuyến./.