

V/v báo cáo, đề xuất chỉ đạo thực hiện xây dựng Mô hình tiếp công dân trực tuyến

Kính gửi: Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

Thực hiện chỉ đạo của Chủ tịch UBND tỉnh về việc giao Thanh tra tỉnh chủ trì, phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông, Ban Tiếp công dân tỉnh và các cơ quan, đơn vị đề xuất UBND tỉnh chỉ đạo thực hiện xây dựng Mô hình Tiếp công dân trực tuyến.

Thanh tra tỉnh đã chủ trì, phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông, Ban Tiếp công dân tỉnh và Sở Tài chính họp thảo luận, thống nhất đề xuất kế hoạch triển khai thực hiện; Thanh tra tỉnh kính báo cáo, đề xuất UBND tỉnh chỉ đạo thực hiện xây dựng Mô hình Tiếp công dân trực tuyến của tỉnh như sau:

I. Tổng quan về Mô hình Tiếp công dân trực tuyến

1. Mục đích, yêu cầu

- Tổ chức tiếp công dân trực tuyến nhằm nâng cao hiệu quả, chất lượng công tác tiếp công dân, đáp ứng trong điều kiện xã hội có dịch bệnh cũng như trong điều kiện xã hội bình thường. 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 (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, Tỉnh ủy, UBND tỉnh.

- 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, của tỉnh và người dân khiếu kiện.

- Tiếp công dân trực tuyến là sự lựa chọn thay thế cho một số buổi tiếp công dân trực tiếp, giúp cơ quan tiếp công dân thực hiện tốt nhiệm vụ, nhất là trong điều kiện xã hội có dịch bệnh, hạn chế tập trung đông người tại một phòng tiếp dân, tránh sự lây lan của dịch bệnh, tiết kiệm thời gian, chi phí tổ chức tiếp công dân trực tiếp.

- Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong công tác chỉ đạo, điều hành từ Trung ương đến địa phương, góp phần thúc đẩy cải cách hành chính và chuyên 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.

- Việc tiếp công dân trực tuyến đảm bảo đúng quy trình, quy định tại Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, các Nghị định của Chính phủ, Thông tư của Thanh tra Chính phủ ban hành quy định, quy trình tiếp công dân 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.

- Các điểm cầu tiếp công dân trực tuyến từ Trung ương đến địa phương 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 chính cần đảm bảo có quy mô kết nối nhiều điểm cầu tham gia cùng thời điểm.

- Các buổi tiếp 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. Về mô hình

- Hệ thống truyền hình hội nghị dùng chung: sử dụng phần mềm của các nhà cung cấp có uy tín trên thị trường, được Bộ Thông tin và Truyền thông thẩm định; cài đặt trên thiết bị sẵn có đặt tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh, UBND các huyện, thị xã, thành phố (các điểm cầu sử dụng máy tính để bàn, laptop để kết nối phần mềm hoặc cài đặt trên máy chủ (nếu có)).

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

3. Về giải pháp

- Điểm cầu trung tâm: Đặt tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh, là địa điểm tổ chức tiếp công dân trực tuyến đối với các vụ việc thuộc thẩm quyền của 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.

Điểm cầu Trụ sở Tiếp công dân tỉnh được cài đặt phần mềm nền tảng dùng chung của Bộ Thông tin và Truyền thông.

Thành phần tham gia tiếp công dân trực tuyến tại điểm cầu Trụ sở Tiếp công dân tỉnh gồm: Lãnh đạo UBND tỉnh (chủ trì), Trưởng ban Tiếp công dân tỉnh, đại diện các cơ quan, đơn vị thuộc cấp tỉnh có liên quan; đại diện đoàn công dân khiếu kiện.

- Điểm cầu UBND cấp huyện: Sử dụng phòng họp đã có hạ tầng họp trực tuyến đạt yêu cầu để phục vụ tiếp công dân trực tuyến.

Điểm cầu UBND cấp huyện kết nối với điểm cầu Trụ sở Tiếp công dân tỉnh qua phần mềm nền tảng dùng chung, tên và mật khẩu do quản trị tại điểm cầu chính cung cấp.

II. Đề xuất triển khai thực hiện

Theo kế hoạch triển khai, tổ chức thực hiện của Thanh tra Chính phủ thì trong giai đoạn 2025 - 2026 sẽ nâng cấp năng lực hệ thống chuyên dụng và trên

khai Mô hình tiếp công dân trực tuyến chuyên dụng; do đó, Thanh tra tỉnh kính đề xuất Chủ tịch UBND tỉnh chỉ đạo các cơ quan, đơn vị tham mưu thực hiện hoàn thành Mô hình tiếp công dân trực tuyến của tỉnh trong năm 2024, cụ thể như sau:

1. Văn phòng UBND tỉnh:

- Làm nhiệm vụ chủ đầu tư, phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông kiểm tra hạ tầng, cơ sở vật chất hiện có tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh, đề xuất giải pháp đầu tư hạ tầng, cơ sở vật chất để sử dụng làm điểm câu trung tâm, đảm bảo yêu cầu phục vụ tiếp công dân trực tuyến theo yêu cầu của Thanh tra Chính phủ; dự trù kinh phí, báo cáo đề xuất UBND tỉnh cho chủ trương thực hiện.

- Chủ trì, phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông, UBND các huyện, thị xã, thành phố, đảm bảo cơ sở hạ tầng, hệ thống kết nối thông suốt.

2. Sở Thông tin và Truyền thông

Phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh đề xuất giải pháp đầu tư hạ tầng, cơ sở vật chất để đảm bảo cơ sở hạ tầng, hệ thống kết nối thông suốt.

3. Thanh tra tỉnh

Chủ trì, phối hợp với Ban Tiếp công dân tỉnh xây dựng Mô hình và Quy chế tiếp công dân trực tuyến trên địa bàn tỉnh.

4. Sở Tài chính

Tham mưu UBND tỉnh bố trí nguồn kinh phí để triển khai thực hiện trên cơ sở đề xuất của Văn phòng UBND tỉnh.

Trên đây là đề xuất triển khai thực hiện xây dựng Mô hình Tiếp công dân trực tuyến của tỉnh, Chánh Thanh tra tỉnh kính báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh xem xét, chỉ đạo./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Chánh TT và các Phó CTT tỉnh;
- Ban Tiếp công dân tỉnh;
- Lưu: VT, P3.

CHÁNH THANH TRA

Nguyễn Văn Thơm