

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH ĐỒNG NAI**

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

Số: 842/UBND-TCĐ
V/v triển khai thực hiện ý kiến chỉ đạo
của Phó Thủ tướng thường trực
Nguyễn Hòa Bình tại Công văn số
9231/VPCP-V.I ngày 16/12/2024

Đồng Nai, ngày 23 tháng 01 năm 2025

Kính gửi:

- Các sở, ban, ngành thuộc tỉnh;
- UBND các huyện, thành phố Long Khánh và thành phố Biên Hòa.

Chủ tịch UBND tỉnh nhận được Công văn số 9231/VPCP-V.I ngày 16/12/2024 của Văn phòng Chính phủ về việc triển khai Mô hình tiếp công dân trực tuyến kèm theo Công văn số 2469/TTCP-BTCĐTW ngày 28/11/2024 của Thanh tra Chính phủ (*file điện tử kèm theo*). Để tiếp tục thực hiện ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số nhằm cải cách hành chính, hiện đại hóa công tác quản lý nhà nước, xây dựng Chính phủ số, chính quyền số, góp phần xây dựng bộ máy nhà nước tinh, gọn, mạnh, hiệu năng, hiệu lực, hiệu quả theo ý kiến của Thanh tra Chính phủ kiến nghị Thủ tướng Chính phủ chỉ đạo Chủ tịch Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương thực hiện; Chủ tịch UBND tỉnh có ý kiến như sau:

1. Yêu cầu Thủ trưởng các sở, ban, ngành, Chủ tịch UBND các huyện, thành phố Long Khánh, thành phố Biên Hòa thực hiện các nội dung sau:

- Tổ chức triển khai nghiêm túc, hiệu quả tiếp công dân trực tuyến theo chỉ đạo tại Nghị quyết số 623/NQ-UBTVQH15 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội; Thông báo Kết luận của Ủy ban Thường vụ Quốc hội tại Thông báo số 723/TB-TTKQH ngày 19/02/2022; chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ tại Công văn số 1291/VPCP-QHĐP ngày 28/02/2022 của Văn phòng Chính phủ; chỉ đạo của Thường trực Ban Bí thư tại Công văn số 53-CV/TW ngày 17/9/2024.

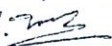
- Khẩn trương xây dựng Mô hình tiếp công dân trực tuyến để đưa vào áp dụng thực tiễn, hiệu quả, đảm bảo điểm cầu ở địa phương.

- Tiếp tục cập nhật, khai thác, sử dụng rộng rãi cơ sở dữ liệu quốc gia về công tác tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trong hệ thống các cơ quan nhà nước.

- Đối với các vụ việc khiếu nại, tố cáo đông người, phức tạp, công dân khiếu kiện với thái độ gay gắt, bức xúc, khi cần thiết, Thủ trưởng các sở, ban, ngành, Chủ tịch UBND các huyện, thành phố chủ động báo cáo, xin ý kiến Chủ tịch UBND tỉnh mời đại diện các cơ quan tiếp công dân tại Trụ sở Tiếp công dân

Trung ương cùng tham gia tiếp, đối thoại với công dân theo hình thức trực tuyến.

2. Giao Văn phòng UBND tỉnh (Ban Tiếp công dân tỉnh): Chủ trì thực hiện việc kết nối trực tuyến thông suốt giữa điểm cầu Trụ sở Tiếp công dân Trung ương và điểm cầu Trụ sở Tiếp công dân tỉnh để Lãnh đạo UBND tỉnh cùng Lãnh đạo Thanh tra Chính phủ, Trưởng Ban Tiếp công dân Trung ương để sẵn sàng tiếp, đối thoại, vận động công dân của tỉnh khi cần thiết.

Yêu cầu Thủ trưởng các sở, ban, ngành, Chủ tịch UBND các huyện, thành phố nghiêm túc tổ chức triển khai thực hiện và báo cáo kết quả thực hiện lên Chủ tịch UBND tỉnh (đồng gửi Thanh tra tỉnh) **trước ngày 15/02/2025.** / 

Nơi nhận:

- Như trên;
- Văn phòng Chính phủ (b/c);
- Thanh tra Chính phủ (b/c);
- Chủ tịch, các PCT.UBND tỉnh;
- Chánh, PCVP UBND tỉnh (TCD);
- Lưu: VT, HCTC, THNC, BTCD.

ĐKN 2025



**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**


Nguyễn Thị Hoàng

Số: 9231 /VPCP-V.I

Hà Nội, ngày 16 tháng 12 năm 2024

V/v triển khai Mô hình
tiếp công dân trực tuyến

Kính gửi:

- Thanh tra Chính phủ;
- Chủ tịch Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương.

Xét báo cáo của Thanh tra Chính phủ tại Văn bản số 2469/TTCP-BTCDDTW ngày 28 tháng 11 năm 2024 về kết quả triển khai Mô hình tiếp công dân trực tuyến (sao gửi kèm theo), Phó Thủ tướng Thường trực Nguyễn Hòa Bình có ý kiến chỉ đạo:

1. Chủ tịch Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương thực hiện các kiến nghị của Thanh tra Chính phủ tại Văn bản số 2469/TTCP-BTCDDTW ngày 28 tháng 11 năm 2024 của Thanh tra Chính phủ; triển khai thực hiện đồng bộ, kịp thời, hiệu quả Mô hình tiếp công dân trực tuyến để nâng cao hiệu quả tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

2. Thanh tra Chính phủ theo dõi, hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra việc triển khai, thực hiện Mô hình tiếp công dân trực tuyến; tổng hợp báo cáo Thủ tướng Chính phủ.

Văn phòng Chính phủ thông báo để các cơ quan có liên quan biết, thực hiện ./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Thường trực Ban Bí thư (để b/c);
- TTgCP, các PTTgCP (để b/c);
- Ban Nội chính TW;
- Ủy ban Kiểm tra TW;
- Ủy ban TW MTTQ Việt Nam;
- Văn phòng Trung ương Đảng;
- Văn phòng Chủ tịch nước;
- Văn phòng Quốc hội;
- Ban Dân nguyện thuộc UBTVQH;
- VPCP: BTCN, các PCN;
- Văn phòng BCSD Chính phủ;
- các Vụ: NC, QHĐP, TH;
- Lưu: VT, V.I (3), HG.

**KT. BỘ TRƯỞNG, CHỦ NHIỆM
PHÓ CHỦ NHIỆM**



Đỗ Ngọc Huỳnh

**THANH TRA CHÍNH PHỦ****CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM****Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**Số: **2469** /TTCP-BTCDTWHà Nội, ngày **28** tháng **11** năm 2024Về kết quả triển khai Mô hình tiếp công
dân trực tuyến

Kính gửi: Thủ tướng Chính phủ

Thực hiện Nghị quyết số 623/NQ-UBTVQH15 của Ủy ban Thường vụ Quốc Hội về tiếp tục tăng cường hiệu lực, hiệu quả thực hiện chính sách, pháp luật về tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo; Thông báo Kết luận của Ủy ban Thường vụ Quốc hội tại Văn bản số 723/TB-TTKQH ngày 19/02/2022 của Tổng Thư ký Quốc hội và chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ tại Văn bản số 1291/VPCP-QHĐP ngày 28/02/2022 của Văn phòng Chính phủ về thực hiện kết luận của Ủy ban Thường vụ Quốc hội tại Phiên họp thứ 8, tháng 02/2022 về triển khai tiếp công dân trực tuyến; Thanh tra Chính phủ báo cáo Thủ tướng Chính phủ kết quả thực hiện như sau:

1. Triển khai thực hiện

Thực hiện ý kiến chỉ đạo của Ủy ban Thường vụ Quốc hội, Thủ tướng Chính phủ tại các Văn bản nêu trên, Ban cán sự đảng Thanh tra Chính phủ đã cho ý kiến triển khai thí điểm Mô hình tiếp công dân trực tuyến và Quy chế tiếp công dân trực tuyến đối với các vụ việc khiếu nại, kiến nghị, phản ánh¹. Ngày 28/12/2023, Thanh tra Chính phủ ban hành Quyết định số 748/QĐ-TTCP về Quy chế tiếp công dân trực tuyến và Mô hình thí điểm tiếp công dân trực tuyến của Thanh tra Chính phủ.

Ngày 24/5/2024, Thanh tra Chính phủ có Văn bản số 1058/TTCP-BTCDTW gửi Chủ tịch UBND các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương đề nghị tăng cường, chỉ đạo, chủ động xây dựng Mô hình tiếp công dân trực tuyến phù hợp với điều kiện, tình hình của địa phương (có thể tham khảo Mô hình của Thanh tra Chính phủ); phối hợp chặt chẽ với Thanh tra Chính phủ nhằm đảm bảo đồng bộ hệ thống.

Ngày 12/7/2024, Thanh tra Chính phủ có Văn bản số 245/TTCP-BTCDTW tham mưu Thường trực Ban Bí thư có ý kiến chỉ đạo tại Văn bản số 53-CV/TW ngày 17/9/2024 về lãnh đạo, chỉ đạo công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, đảm bảo an toàn, an ninh trật tự phục vụ đại hội đảng bộ các cấp và Đại hội đại biểu toàn quốc lần thứ XIV của Đảng, trong đó có nội dung

¹ Thông báo Nghị quyết số 212-TB/BCSD ngày 14/12/2023 của Ban cán sự đảng Thanh tra Chính phủ

về tiếp công dân trực tuyến².

Ngày 23/8/2024, Thanh tra Chính phủ có Văn bản số 310/TTCP-BTCDDTW báo cáo tổng kết 10 năm thực hiện Chỉ thị số 35-CT/TW ngày 26/5/2014 của Bộ Chính trị về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo trong đó đề xuất nhiệm vụ, giải pháp trong thời gian tới: (1) khẩn trương xây dựng, nâng cấp, hoàn thiện hệ thống Cơ sở dữ liệu quốc gia về công tác tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, đảm bảo kết nối liên thông, khai thác, sử dụng hiệu quả trên phạm vi toàn quốc và trong hệ thống các cơ quan Đảng, Quốc hội, Chính phủ, các cơ quan tư pháp và Mặt trận Tổ quốc Việt Nam; (2) xây dựng và triển khai việc tiếp công dân trực tuyến, đảm bảo liên thông, kết nối giữa các cơ quan tiếp công dân trên phạm vi toàn quốc.

Triển khai thực hiện ý kiến chỉ đạo của Thường trực Ban Bí thư tại Văn bản số 53-CV/TW ngày 17/9/2024, Thanh tra Chính phủ có Văn bản số 391/TTCP-BTCDDTW ngày 28/10/2024 gửi Chủ tịch Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương triển khai công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo phục vụ Đại hội Đảng trong đó yêu cầu các địa phương khẩn trương kết nối trực tuyến với Trụ sở Tiếp công dân Trung ương tại Hà Nội để tiếp, vận động, đối thoại với công dân khiếu kiện tại Thủ đô Hà Nội khi có yêu cầu.

2. Kết quả đã đạt được

Tính đến cuối tháng 11/2024, 63/63 tỉnh, thành phố đã liên hệ với Thanh tra Chính phủ, Trụ sở Tiếp công dân Trung ương tại Hà Nội để triển khai các bước kết nối thử nghiệm, kiểm tra tín hiệu đường truyền và từng bước đồng bộ hoá dữ liệu để kết nối giữa điểm cầu Trụ sở tiếp công dân Trung ương và điểm cầu Trụ sở Tiếp công dân cấp tỉnh. Đã có 39/63 địa phương hoàn thành kết nối, sẵn sàng sử dụng để tiếp, đối thoại, vận động công dân khi có yêu cầu; hiện còn 24/63 địa phương chưa hoàn thành kết nối³.

Ngày 10/10/2024, từ điểm cầu Trụ sở Tiếp công dân Trung ương ở Hà Nội, Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ tiếp công dân định kỳ theo hình thức trực tuyến đối với 01 vụ việc trên địa bàn tỉnh Thanh Hóa.

Trong các buổi tiếp công dân định kỳ tháng 6, 9, 10 năm 2024 của lãnh đạo

² Chỉ đạo Chủ tịch Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố thực hiện kết nối trực tuyến với Trụ sở Tiếp công dân Trung ương tại thành phố Hà Nội trong thời gian trước, trong và sau Đại hội đại biểu toàn quốc lần thứ XIV của Đảng để phối hợp với lãnh đạo Thanh tra Chính phủ, các cơ quan bộ, ngành có liên quan tiếp, đối thoại với công dân địa phương mình đang khiếu nại, tố cáo trên địa bàn Thủ đô Hà Nội, giải quyết vụ việc và vận động công dân trở về địa phương.

³ Đồng Tháp, Đắk Nông, Đắk Lắk, Cần Thơ, Ninh Thuận, Bình Phước, Bình Dương, Bắc Ninh, Bắc Giang, Bạc Liêu, Phú Thọ, Quảng Trị, Yên Bái, Hải Phòng, Sơn La, Khánh Hòa, Nghệ An, Hà Giang, Kon Tum, Hà Nội, Gia Lai, Hậu Giang, Trà Vinh, Vĩnh Long.

Thanh tra Chính phủ, từ điểm cầu địa phương có kết nối trực tuyến với điểm cầu Trụ sở Tiếp công dân Trung ương tại Hà Nội, lãnh đạo Thanh tra Chính phủ đã tiếp 02 vụ việc tại Thái Nguyên, 03 vụ việc tại TP Hồ Chí Minh, 02 vụ việc tại Tuyên Quang. Đồng thời, Ban Tiếp công dân Trung ương - Thanh tra Chính phủ cũng đã tham gia tiếp công dân định kỳ với lãnh đạo các địa phương như: Lào Cai, Quảng Ninh, Lạng Sơn,...

Nhìn chung, để chuẩn bị cho các buổi tiếp công dân trực tuyến các địa phương đã thực hiện nghiêm túc, kỹ lưỡng, âm thanh và hình ảnh rõ nét, kết nối thông suốt liên tục, đảm bảo chất lượng của buổi tiếp theo quy định. Toàn bộ buổi tiếp công dân trực tuyến được ghi âm, ghi hình và được lưu trữ tại hệ thống lưu trữ của Trụ sở tiếp công dân Trung ương tại Hà Nội phục vụ tra cứu, khai thác, sử dụng khi cần thiết.

Tại các buổi tiếp, công dân thấy được sự thuận tiện, vì ở tại địa phương, không phải di chuyển về Hà Nội vẫn được đại diện các cơ quan Trung ương tại Trụ sở Tiếp công dân Trung ương tiếp. Với Mô hình này, sẽ tạo điều kiện thuận lợi, giảm bớt thủ tục hành chính, tiết kiệm chi phí về thời gian, tiền bạc, đi lại... cho công dân khi thực hiện quyền khiếu nại, kiến nghị, phản ánh, đồng thời tăng tính công khai, minh bạch trong hoạt động tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; tạo đồng thuận, tăng cường hiệu quả công tác phối hợp giữa cơ quan Trung ương và địa phương, giữa các cơ quan có liên quan trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

Mặt khác, Mô hình tiếp công dân trực tuyến có khả năng đáp ứng nhanh, tốt hơn về mặt thời gian và thành phần tham dự; Mô hình này phục vụ hiệu quả cho việc tiếp, đối thoại đột xuất các vụ việc đông người, phức tạp cần sự tham gia của các cơ quan Trung ương và địa phương đòi hỏi gấp về mặt thời gian mà hình thức tiếp công dân trực tiếp không thể đáp ứng được.

Thanh tra Chính phủ đánh giá, đây là một trong những giải pháp quan trọng nhằm hạn chế công dân kéo về Trung ương để khiếu kiện, nguy cơ gây mất an ninh, trật tự, an toàn xã hội tại Thủ đô Hà Nội khi có các ngày lễ lớn và sự kiện chính trị - văn hóa quan trọng diễn ra.

3. Khó khăn, vướng mắc

Bên cạnh thuận lợi đến từ sự quan tâm lãnh đạo, chỉ đạo của lãnh đạo Đảng, Ủy ban Thường vụ Quốc hội, Thủ tướng Chính phủ và tinh thần cầu thị, quyết liệt của người đứng đầu một số địa phương thì vẫn còn không ít khó khăn trong quá trình triển khai Mô hình tiếp công dân trực tuyến.

Thứ nhất, Cơ sở dữ liệu quốc gia về công tác tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh chưa được nhập liệu, khai thác, sử dụng rộng rãi trên phạm vi toàn quốc và trong hệ thống các cơ quan Đảng, Quốc

hội, Chính phủ, các cơ quan tư pháp và Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, dẫn đến thông tin về tình hình khiếu kiện của công dân, kết quả giải quyết của cơ quan có thẩm quyền bị gián đoạn, không đầy đủ gây khó khăn cho việc đối chiếu, xem xét khi thực hiện tiếp các vụ việc khiếu nại, kiến nghị, phản ánh theo hình thức trực tuyến.

Thứ hai, người đứng đầu một số địa phương chưa thực sự nghiêm túc thực hiện chỉ đạo của lãnh đạo Đảng, Ủy ban Thường vụ Quốc hội, Thủ tướng Chính phủ về triển khai kết nối trực tuyến với Trụ sở Tiếp công dân Trung ương để tiếp, đối thoại, vận động công dân khi có yêu cầu. Chưa xem đây là nhiệm vụ quan trọng và là giải pháp hữu hiệu để giảm thiểu tình trạng công dân khiếu kiện vượt cấp tại Trụ sở các cơ quan Trung ương, đặc biệt là tình trạng tụ tập đông người tại nhà riêng các đồng chí lãnh đạo Đảng, Nhà nước.

Thứ ba, trang thiết bị tại một số điểm cầu địa phương còn thiếu, chưa được trang bị đầy đủ, bên cạnh đó, phần mềm sử dụng để kết nối trực tuyến tại các địa phương chưa đồng bộ và thống nhất, dẫn đến khó khăn và lúng túng khi thực hiện kết nối trực tuyến giữa điểm cầu Trụ sở Tiếp công dân Trung ương và điểm cầu Trụ sở Tiếp công dân cấp tỉnh của một số địa phương.

4. Kiến nghị, đề xuất

Tiếp tục thực hiện ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số nhằm cải cách hành chính, hiện đại hóa công tác quản lý nhà nước, xây dựng Chính phủ số, chính quyền số, góp phần xây dựng bộ máy nhà nước tinh, gọn, mạnh, hiệu năng, hiệu lực, hiệu quả, Thanh tra Chính phủ kiến nghị Thủ tướng Chính phủ chỉ đạo Chủ tịch Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương:

(1) Tổ chức triển khai nghiêm túc, hiệu quả tiếp công dân trực tuyến theo chỉ đạo của cấp có thẩm quyền tại Nghị quyết số 623/NQ-UBTVQH15 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội; Thông báo Kết luận của Ủy ban Thường vụ Quốc hội tại Văn bản số 723/TB-TTKQH ngày 19/02/2022; chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ tại Văn bản số 1291/VPCP-QHĐP ngày 28/02/2022 của Văn phòng Chính phủ; chỉ đạo của Thường trực Ban Bí thư tại Văn bản số 53-CV/TW ngày 17/9/2024.

(2) Đối với 24 địa phương chưa kết nối trực tuyến, khẩn trương kết nối thông suốt giữa điểm cầu Trụ sở Tiếp công dân Trung ương và điểm cầu Trụ sở Tiếp công dân cấp tỉnh theo hình thức trực tuyến để sẵn sàng tiếp, đối thoại, vận động công dân khi có yêu cầu, đảm bảo phục vụ tốt nhất, tuyệt đối an toàn, an ninh, trật tự nói chung, vì sự thành công của đại hội đảng bộ các cấp và Đại hội XIV của Đảng; yêu cầu hoàn thành kết nối trước ngày 31/3/2025.

(3) Chủ tịch Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương căn cứ vào tình hình thực tế của địa phương mình chủ động xây dựng Mô hình

tiếp công dân trực tuyến phù hợp, hiệu quả (có thể tham khảo Mô hình tiếp công dân trực tuyến của Thanh tra Chính phủ), đảm bảo các điểm cầu ở địa phương có thể kết nối trực tuyến với Trụ sở Tiếp công dân Trung ương tại Hà Nội và bộ, ngành Trung ương khi cần thiết, góp phần đẩy nhanh xây dựng Chính phủ số, hành chính số; ưu tiên thực hiện tiếp trực tuyến tại các ngày tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh, cấp huyện.

(4) Cập nhật, khai thác, sử dụng rộng rãi Cơ sở dữ liệu quốc gia về công tác tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trong hệ thống các cơ quan nhà nước tại địa phương.

(5) Đối với các vụ việc khiếu nại, tố cáo đông người, phức tạp, công dân khiếu kiện với thái độ gay gắt, bức xúc, khi cần thiết, địa phương mời đại diện các cơ quan tiếp công dân tại Trụ sở Tiếp công dân Trung ương cùng tham gia tiếp, đối thoại với công dân theo hình thức trực tuyến.

Trên đây là báo cáo kết quả thực hiện Mô hình tiếp công dân trực tuyến, Thanh tra Chính phủ trân trọng kính báo cáo Thủ tướng Chính phủ./.

Nơi nhận: *h*

- Như kính gửi
 - Phó TTg Thường trực Nguyễn Hoà Bình
 - Ủy ban Thường vụ Quốc hội
 - Tổng Thanh tra Chính phủ
 - Các Phó Tổng TTCP;
 - Văn phòng Trung ương Đảng;
 - Ban Nội chính Trung ương;
 - Văn phòng Chính phủ;
 - Ban Dân nguyện - UBTWQH;
 - Lưu: VT, Ban TCDTW.
- (để b/c);

**KT. TỔNG THANH TRA
PHÓ TỔNG THANH TRA**



Dương Quốc Huy