

Số: /KH-MTTQ-BTT

Ái Quốc, ngày tháng 8 năm 2026

KẾ HOẠCH

Triển khai thực hiện Công Mật trận số 24/7

“ Hệ thống Tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của người dân”

Thực hiện Kế hoạch số 76/KH-MTTQ-BTT, ngày 10/7/2026 của Ban Thường trực Ủy ban MTTQ Việt Nam thành phố Hải Phòng về triển khai Công Mật trận số 24/7 “Hệ thống Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân”; Ban Thường trực Ủy ban MTTQ Việt Nam phường Ái Quốc xây dựng Kế hoạch triển khai Công Mật trận số 24/7 “Hệ thống Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân” (gọi tắt là hệ thống) tại phường Ái Quốc, cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Phát huy tối đa vai trò, trách nhiệm của Mặt trận và các đoàn thể trong việc trực tiếp giám sát, phản biện, bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp, chính đáng của đoàn viên, hội viên và nhân dân ngay từ cơ sở, góp phần tham gia xây dựng Đảng, xây dựng chính quyền ngày càng gần dân, sát dân, phục vụ Nhân dân tốt nhất.
- Tạo điều kiện thuận lợi nhất để đoàn viên, hội viên và nhân dân gửi gắm tâm tư, phản ánh, kiến nghị chính đáng đến Mặt trận và các đoàn thể, nâng cao năng lực phản hồi xã hội của hệ thống.
- Triển khai thống nhất việc vận hành, khai thác và sử dụng Công Mật trận số 24/7 “Tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của người dân” trong hệ thống Mặt trận.
- Giới thiệu mục đích, ý nghĩa, chức năng và quy trình tiếp nhận, phân loại, chuyển xử lý, theo dõi, đôn đốc và trả lời các phản ánh, kiến nghị của Nhân dân thông qua Công Mật trận số 24/7.
- Nâng cao trách nhiệm của cán bộ Mặt trận trong việc tiếp nhận, tổng hợp, chuyển tải và giám sát việc giải quyết các ý kiến, phản ánh, kiến nghị chính đáng của Nhân dân.
- Góp phần đổi mới phương thức hoạt động của Mặt trận, đẩy mạnh ứng dụng công nghệ số, tăng cường tương tác giữa Mặt trận với Nhân dân và nâng cao hiệu quả công tác nắm bắt tình hình Nhân dân.

2. Yêu cầu

- Nội dung triển khai phải cụ thể, dễ hiểu, dễ thực hiện; hướng dẫn trực tiếp thao tác trên Công Mật trận số 24/7. Đảm bảo tất cả đoàn viên, hội viên và các tầng lớp nhân dân trên địa bàn phường đều được tiếp cận thông tin, biết cách truy cập, hiểu rõ và sử dụng các tính năng cơ bản của hệ thống.
- Tránh hình thức; cán bộ được giao tài khoản phải bám sát hệ thống, vận hành thành thạo, tham mưu xử lý thông tin kịp thời, dứt điểm, khắc phục triệt để tình trạng

đùn đẩy hoặc chậm trễ. Phân công rõ trách nhiệm của từng đơn vị, cá nhân trong quá trình tiếp nhận, xử lý, theo dõi và phản hồi các phản ánh, kiến nghị.

- Bảo đảm việc tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân được thực hiện kịp thời, đúng thẩm quyền, đúng quy trình; bảo đảm an toàn thông tin và bảo vệ dữ liệu theo quy định.

- Các đơn vị, cán bộ được phân công phải tổ chức triển khai, vận hành Cổng Mặt trận số 24/7 thường xuyên, liên tục và hiệu quả.

- Hội nghị triển khai hướng dẫn được tổ chức thiết thực, hiệu quả, đúng thành phần, bảo đảm nội dung trọng tâm, phù hợp với điều kiện thực tế của phường.

II. CÁC CHỈ TIÊU PHÂN ĐẦU

- 100% Cơ quan MTTQ và các tổ chức chính trị - xã hội phường được cấp tài khoản tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân trên hệ thống.

- 100% phản ánh, kiến nghị chính đáng, hợp lệ gửi lên hệ thống được phân loại, tiếp nhận và chuyển đến đúng đơn vị có thẩm quyền xử lý.

- 100% Trưởng ban Công tác mặt trận, các Chi hội trưởng các tổ chức chính trị xã hội, Bí thư chi đoàn tiếp cận thông tin, biết cách truy cập và sử dụng các tính năng cơ bản của hệ thống.

- 100% Ban Công tác Mặt trận, các chi hội, chi đoàn tuyên truyền Cổng Mặt trận số 24/7 “Tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của người dân” đến các tầng lớp nhân dân thông qua các hình thức phù hợp.

- Các kiến nghị thuộc thẩm quyền giải quyết nội bộ của khối Mặt trận, đoàn thể trong giai đoạn vận hành thử nghiệm và giai đoạn vận hành chính thức đều được giải quyết.

III. NỘI DUNG TRIỂN KHAI

1. Tổ chức các hoạt động tuyên truyền

1.1. Nội dung tuyên truyền

- Đẩy mạnh tuyên truyền, phổ biến sâu rộng đến cán bộ, đoàn viên, hội viên và các tầng lớp Nhân dân về Cổng Mặt trận số 24/7 “Hệ thống tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân”. Nội dung tuyên truyền cần tập trung làm rõ mục đích, ý nghĩa, hướng dẫn cách sử dụng, đồng thời lan tỏa những kết quả nổi bật trong quá trình vận hành hệ thống. Qua đó, khẳng định đây là kênh thông tin quan trọng để người dân trực tiếp gửi gắm ý kiến, kiến nghị đến Mặt trận Tổ quốc Việt Nam nhằm giải quyết các vấn đề dân sinh và bảo vệ quyền, lợi ích hợp pháp, chính đáng của Nhân dân.

1.2. Hình thức tuyên truyền

- Chuyển tải nội dung, hướng dẫn của Ban Thường trực Ủy ban Trung ương MTTQ Việt Nam, Ban Thường trực Ủy ban MTTQ Việt Nam thành phố Hải Phòng về Cổng Mặt trận số 24/7, đồng thời tăng cường phối hợp với các tổ chức chính trị - xã hội, các tổ chức thành viên MTTQ phường, Trung tâm dịch vụ sự nghiệp công phường nhằm đẩy mạnh truyền thông về Cổng Mặt trận số 24/7 thông qua các kênh chính thức (Cổng thông tin điện tử, mạng xã hội...) và các ấn phẩm truyền thông số (video clip, infographic...); tuyên truyền trên hệ thống phát thanh cơ sở, sinh hoạt Ban Công tác Mặt trận, sinh hoạt đoàn thể...

- Phát huy hiệu quả của “Tổ công nghệ số cộng đồng” trong việc trực tiếp hướng dẫn cho người dân, nhất là người cao tuổi, người có hoàn cảnh khó khăn tại tổ dân phố sử dụng điện thoại thông minh và khai thác các tính năng của hệ thống; lồng ghép tuyên truyền, hướng dẫn trong các hoạt động phong trào, các đợt cao điểm về chuyển đổi số góp phần quan trọng thúc đẩy chuyển từ phương thức tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị truyền thống sang môi trường số hóa từ cấp cơ sở.

- *Thời gian triển khai thực hiện:* Thường xuyên

2. Tổng hợp, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân

- Thường xuyên theo dõi, tiếp nhận, phân loại, xử lý hoặc chuyển các phản ánh, kiến nghị của người dân đến cơ quan, đơn vị có thẩm quyền theo quy định; đôn đốc, theo dõi, tổng hợp và cập nhật kết quả giải quyết trên hệ thống, bảo đảm kịp thời, đúng quy trình.

- Tổng hợp, thống kê các chỉ số về số lượng phản ánh, kiến nghị đã tiếp nhận, đang xử lý, đã hoàn thành, quá hạn của từng đơn vị trên hệ thống; đánh giá kết quả triển khai, nhất là trong giai đoạn vận hành thử nghiệm.

- Tổng hợp các khó khăn, vướng mắc, ý kiến góp ý của các cơ quan, đơn vị, đoàn viên, hội viên và Nhân dân trong việc sử dụng hệ thống; đề xuất hoàn thiện quy trình vận hành và cải tiến, nâng cấp các tính năng của hệ thống.

- *Thời gian triển khai thực hiện:* Thường xuyên

3. Tổ chức Hội nghị triển khai hướng dẫn Cổng Mặt trận số 24/7 “Hệ thống tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân”

3.1. Nội dung, Chương trình hội nghị

- Tuyên bố lý do, giới thiệu đại biểu.

- Nêu mục đích, ý nghĩa và giới thiệu tổng quan về Cổng Mặt trận số 24/7.

- Triển khai quy trình tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân.

- Hướng dẫn thực hành sử dụng Cổng Mặt trận số 24/7.

- Trao đổi, thảo luận và giải đáp khó khăn, vướng mắc.

- Ấn nút tượng trưng ra mắt Cổng Mặt trận số 24/7.

- Phát biểu cảm ơn bế mạc Hội nghị.

3.2. Thành phần tham dự

- Mời đại diện: Thường trực Đảng ủy, Thường trực HĐND, Lãnh đạo UBND, Thường trực Ban Chỉ đạo phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số phường về thực hiện Nghị quyết số 57-NQ/TW ngày 22/12/2024;

- Ban Thường trực Ủy ban MTTQ Việt Nam phường;

- Lãnh đạo các tổ chức chính trị - xã hội; các tổ chức thành viên của Ủy ban MTTQ Việt Nam phường;

- Trung tâm dịch vụ sự nghiệp công phường;

- Chuyên viên cơ quan Ủy ban MTTQ Việt Nam phường;

- Bí thư chi bộ, Tổ trưởng TDP, Trưởng ban công tác Mặt trận; trưởng chi hội các tổ chức chính trị - xã hội, Bí thư Chi đoàn Đoàn thanh niên các tổ dân phố;

- Thành viên Ban Công tác Mặt trận của 09 tổ dân phố;

- Thành viên Ban Thanh tra Nhân dân phường Ái Quốc;

- Thành viên Tổ hỗ trợ học tập số tổ dân phố Hiệp Hòa.

3.3. Thời gian và địa điểm

- Thời gian: dự kiến 1/2 ngày, sáng ngày **20 tháng 8 năm 2026**.
- Địa điểm: Nhà Văn hóa Trung tâm phường Ái Quốc.

3.4. Tít chữ hội nghị



HỘI NGHỊ

TRIỂN KHAI CÔNG MẶT TRẬN SỐ 24/7

“ TIẾP NHẬN, XỬ LÝ PHẢN ÁNH KIẾN NGHỊ CỦA NGƯỜI DÂN”

Ái Quốc, ngày tháng 8 năm 2026

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Ban Thường trực Ủy ban MTTQ Việt Nam phường

- Chủ trì xây dựng kế hoạch, và triển khai triển khai Công Mặt trận số 24/7- “Tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của người dân” trên địa bàn phường. Trực tiếp quản trị, vận hành hệ thống ở phường.
- Hướng dẫn Ban công tác Mặt trận ở 9 tổ dân phố phối hợp với các chi hội, chi đoàn tích cực tuyên truyền, hướng dẫn trực tiếp, giúp người dân tiếp cận, cài đặt và khai thác, sử dụng nhằm tăng tỷ lệ người dân tham gia sử dụng.
- Phân công cán bộ làm đầu mối phụ trách việc theo dõi, quản trị, tiếp nhận, xử lý hoặc phối hợp xử lý các phản ánh, kiến nghị của người dân trên hệ thống; bảo đảm cán bộ được phân công nắm vững quy trình sử dụng hệ thống, thường xuyên đăng nhập, cập nhật thông tin kịp thời, đúng quy trình.
- Thường xuyên theo dõi, tiếp nhận, phân loại, giải quyết hoặc phối hợp giải quyết các phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền tại địa bàn; theo dõi, đôn đốc và cập nhật kết quả giải quyết trên hệ thống theo đúng chức năng, nhiệm vụ và phạm vi trách nhiệm được giao.
- Tham gia vận hành thử nghiệm, tổng hợp các khó khăn, vướng mắc về thao tác kỹ thuật, quy trình xử lý, điều phối và thực hiện chế độ thông tin, báo cáo về Ban Thường trực Ủy ban MTTQ Việt Nam thành phố (*qua Văn phòng*).
- Phát hành giấy mời, nội dung chương trình, tài liệu phục vụ Hội nghị và chuẩn bị các điều kiện phục vụ Hội nghị: hội trường, âm thanh, ánh sáng, bàn ghế, nước uống, tít chữ hội nghị, trình chiếu và các điều kiện cần thiết để tổ chức hội nghị.

2. Các tổ chức chính trị - xã hội, các tổ chức thành viên của Ủy ban MTTQ Việt Nam phường

- Đẩy mạnh công tác tuyên truyền trong hệ thống tổ chức mình; vận động đoàn viên, hội viên và các tầng lớp Nhân dân biết, truy cập và sử dụng hệ thống thông qua các kênh truyền thông chính thức, các buổi sinh hoạt và các hoạt động phù hợp với từng đối tượng; hướng dẫn đoàn viên, hội viên và Nhân dân tiếp cận, cài đặt, khai thác, sử dụng hệ thống tại địa chỉ <http://pakn.mattranso.vn>.

3. Ban Công tác Mặt trận các tổ dân phố

- Tuyên truyền về mục đích, ý nghĩa và tiện ích của Công Mặt trận số 24/7.
- Lòng ghép giới thiệu Công Mặt trận số 24/7 trong các cuộc họp, sinh hoạt của tổ dân phố, nhóm Zalo, hoạt động tiếp xúc, đối thoại và nắm bắt tình hình Nhân dân.

- Hướng dẫn người dân cách gửi phản ánh, kiến nghị và theo dõi kết quả xử lý.
- Thường xuyên tổng hợp báo cáo kết quả thực hiện về Ban Thường trực Ủy ban MTTQ Việt Nam phường.

4. Đề nghị Trung tâm Dịch vụ sự nghiệp công phường

- Phối hợp với Ban Thường trực Ủy ban MTTQ Việt Nam phường đẩy mạnh truyền thông về Cổng Mặt trận số 24/7 thông qua các kênh chính thức của phường.
- Phối hợp chuẩn bị cơ sở vật chất phục vụ Hội nghị (hội trường, âm thanh, ánh sáng, bàn ghế, nước uống đại biểu; hệ thống kỹ thuật).
- Tuyên truyền đưa tin về Hội nghị.

Trên đây là Kế hoạch triển khai Cổng Mặt trận số 24/7 “Tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của người dân” trên địa bàn phường. Trong quá trình thực hiện, nếu phát sinh vướng mắc, các đơn vị kịp thời phản ánh về Ban Thường trực Ủy ban MTTQ Việt Nam phường để tổng hợp báo cáo về Ban Thường trực Ủy ban MTTQ Việt Nam thành phố Hải Phòng./.

**TM. BAN THƯỜNG TRỰC
CHỦ TỊCH**

Nơi nhận:

- Ban Thường trực Ủy ban MTTQ Việt Nam thành phố (để báo cáo);
- Thường trực Đảng ủy phường (để b/c);
- UBND phường;
- Ban Thường trực Ủy ban MTTQ Việt Nam phường;
- Các tổ chức chính trị - xã hội, các tổ chức thành viên của Ủy ban MTTQ Việt Nam phường (để thực hiện);
- Ban Công tác Mặt trận các tổ dân phố (để thực hiện);
- Lưu: MT.

Vũ Huy Cường