

Số: 25/KH-MTTQ-BTT

Dương Kinh, ngày 13 tháng 7 năm 2026

KẾ HOẠCH

Triển khai Cổng Mặt 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 triển khai Cổng mặt trận 24/7 “Hệ thống tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân”.

Ban Thường trực Ủy ban MTTQ Việt Nam phường Dương Kinh xây dựng kế hoạch Triển khai Cổng Mặt trận số 24/7 “Hệ thống Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân” phường Dương Kinh, cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Thiết lập và đưa vào vận hành ổn định hệ thống chuyên dụng nhằm số hóa toàn bộ quy trình từ tiếp nhận, phân loại, chuyển xử lý đến đôn đốc, giám sát và công khai kết quả giải quyết phản ánh, kiến nghị của người dân gửi đến hệ thống MTTQtrên môi trường số.

- 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 tổ chức Mặt trận và các đoàn thể, nâng cao năng lực phản hồi xã hội của hệ thống.

2. Yêu cầu

- Hệ thống phải dễ sử dụng, đảm bảo tất cả đoàn viên, hội viên và các tầng lớp nhân dân đều được tiếp cận thông tin, biết cách truy cập, hiểu rõ và sử dụng thành thạo các tính năng cơ bản của hệ thống.

- Tránh hình thức, phong trào; 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.

II. CÁC CHỈ TIÊU PHÂN ĐẦU

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

- 100% cán bộ chuyên trách trực tiếp làm công tác tiếp nhận, tổng hợp và xử lý phản ánh kiến nghị được tập huấn bài bản, sử dụng thành thạo các tính năng và thường xuyên theo dõi, cập nhật, xử lý thông tin 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.

- 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. THỜI GIAN VÀ LỘ TRÌNH THỰC HIỆN *(thực hiện theo Kế hoạch của Ủy ban MTTQ Việt Nam thành phố)*

- Vận hành thử nghiệm hệ thống: **Trong tháng 7/2026.**

- Vận hành chính thức: **từ ngày 01/8/2026.**

IV. NỘI DUNG, NHIỆM VỤ 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

- Tăng cường phối hợp với Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức chính trị - xã hội, các tổ chức thành viên MTTQ phường, các cơ quan truyền

thông của 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...để tuyên truyền, lan tỏa hiệu quả việc triển khai và sử dụng hệ thống.

- 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 khu dân cư, 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.

Tiến độ triển khai thực hiện: **Thường xuyên**

2. Áp dụng Quy chế Quản lý, vận hành Hệ thống Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân theo Quyết định số 279/QĐ-MTTQ-BTT ngày 31/7/2026 của BTT Ủy ban MTTQ Việt Nam thành phố Hải Phòng ban hành Quy chế Quản lý, vận hành Cổng mặt trận số 24/7 Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân.

3. 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.

Tiến độ triển khai thực hiện: **Thường xuyên**

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Ban Thường trực Ủy ban MTTQ Việt Nam phường

- Chủ trì tham mưu xây dựng kế hoạch và phối hợp với các đơn vị liên quan tổ chức triển khai thực hiện.

- Theo dõi, hướng dẫn, đôn đốc việc triển khai kế hoạch, kịp thời điều chỉnh, bổ khuyết các nội dung lãnh đạo, chỉ đạo thực hiện kế hoạch.

2. Các tổ chức thành viên, Ban Công tác Mặt trận tổ dân phố

- Giao Đoàn thanh niên làm đầu mối quản trị, kỹ thuật, phối hợp chặt chẽ với các đơn vị trong quá trình triển khai và vận hành hệ thống. 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.

- Các tổ chức chính trị xã hội cử cán bộ phụ trách tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, gửi thông tin qua văn phòng cơ quan tổng hợp báo cáo thành phố tạo tài khoản. 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.

- Các tổ chức thành viên của MTTQ Việt Nam phường; Ban Công tác Mặt trận tổ dân phố căn cứ Kế hoạch triển khai tiếp nhận ý kiến phản ánh, kiến nghị của nhân dân tổng hợp gửi về BTT Ủy ban MTTQ Việt Nam phường (qua văn phòng cơ quan) để chuyển cơ quan có thẩm quyền giải quyết. Tuyên truyền đến đoàn viên, hội viên và nhân dân công mặt trận số 24/7 Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân theo đường link: <https://pakn.mattranso.vn>

Trên đây là Kế hoạch triển khai Cổng Mặt trận số 24/7 “Hệ thống tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân” phường Dương Kinh./.

Nơi nhận:

- BTT Ủy ban MTTQ VN thành phố;
- Thường trực Đảng ủy phường;
- Lãnh đạo HĐND, UBND phường;
- Các tổ chức thành viên;
- Ban CTMT các TDP;
- Lưu: VT.

TM. BAN THƯỜNG TRỰC
CHỦ TỊCH

Nguyễn Duy Hưng