

ỦY BAN MTTQ VIỆT NAM
PHƯỜNG HÒA BÌNH
BAN THƯỜNG TRỰC

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

Số: 43/KH-MTTQ-BTT

Hòa Bình, ngày 03 tháng 9 năm 2026

KẾ HOẠCH

Tuyên truyền Công Mặt trận số 24/7

**Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân trên địa bàn
phường Hòa Bình**

Thực hiện Kế hoạch số 90/Kh-MTTQ-BTT, ngày 26/8/2026 của Ban Thường trực Ủy ban MTTQ Việt Nam thành phố Hải Phòng về tuyên truyền Công Mặt trận số 24/7, tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân;

Ban Thường trực Ủy ban MTTQ Việt Nam phường Hòa Bình xây dựng Kế hoạch tuyên truyền cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

Đẩy mạnh tuyên truyền, nâng cao nhận thức của cán bộ Mặt trận, đoàn viên, hội viên và các tầng lớp Nhân dân về mục đích, ý nghĩa, tiện ích của Công Mặt trận số 24/7; vận động Nhân dân chủ động sử dụng Công để gửi phản ánh, kiến nghị, góp ý, tâm tư, nguyện vọng, sáng kiến, hiến kế xây dựng phường và thành phố.

Tạo thêm kênh tương tác thuận tiện giữa Mặt trận với Nhân dân trên môi trường số; phát huy quyền làm chủ, trách nhiệm của Nhân dân trong tham gia xây dựng Đảng, xây dựng chính quyền, góp phần tăng cường đồng thuận xã hội.

Phát huy vai trò của MTTQ, các tổ chức thành viên và Ban Công tác Mặt trận ở tổ dân phố trong tuyên truyền, hướng dẫn, hỗ trợ Nhân dân tiếp cận và sử dụng Công Mặt trận số 24/7.

Kịp thời tuyên truyền những kết quả tích cực trong tiếp nhận, xử lý, giải quyết phản ánh, kiến nghị của Nhân dân; giới thiệu những cách làm hay, mô hình hiệu quả, qua đó củng cố niềm tin và khuyến khích Nhân dân tích cực tham gia.

2. Yêu cầu

Công tác tuyên truyền được triển khai thường xuyên, liên tục, thiết thực, phù hợp với điều kiện thực tế của phường và từng tổ dân phố.

Nội dung tuyên truyền ngắn gọn, dễ hiểu, tập trung vào những thông tin người dân cần biết, cần làm và có thể thực hiện ngay.

II. NỘI DUNG TUYÊN TRUYỀN

1. Tuyên truyền, hướng dẫn Nhân dân biết và sử dụng Cổng Mặt trận số 24/7

Tuyên truyền để cán bộ, đoàn viên, hội viên và Nhân dân trên địa bàn phường hiểu rõ Cổng Mặt trận số 24/7 là kênh tiếp nhận, lắng nghe ý kiến Nhân dân trên môi trường số, tạo điều kiện để Nhân dân phản ánh những vấn đề quan tâm, gửi kiến nghị, góp ý, tâm tư, nguyện vọng, sáng kiến, hiến kế xây dựng địa phương và thành phố.

Hướng dẫn Nhân dân truy cập Cổng Mặt trận số 24/7 tại địa chỉ:

<https://pakn.matranso.vn>

Hoặc truy cập Cổng thông tin điện tử Ủy ban MTTQ Việt Nam thành phố Hải Phòng, lựa chọn biểu tượng “Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân”.

Tập trung hướng dẫn: cách truy cập Cổng Mặt trận số 24/7; cách gửi phản ánh, kiến nghị; cách cung cấp thông tin, hình ảnh, video và vị trí hiện trường; cách tra cứu kết quả giải quyết bằng thông tin cá nhân hoặc mã tiếp nhận.

2. Tuyên truyền những nội dung Nhân dân có thể phản ánh, kiến nghị

Vận động Nhân dân chủ động sử dụng Cổng Mặt trận số 24/7 khi có những vấn đề cần phản ánh, kiến nghị, như:

- Các vấn đề phát sinh trong đời sống kinh tế, văn hóa, xã hội, quốc phòng, an ninh, trật tự và các lĩnh vực khác trên địa bàn;
- Ý kiến, tâm tư, nguyện vọng, sáng kiến, hiến kế xây dựng và phát triển địa phương;
- Những nội dung đã được cấp có thẩm quyền chỉ đạo nhưng chậm triển khai, thực hiện chưa đúng hoặc kéo dài, ảnh hưởng đến quyền và lợi ích hợp pháp, chính đáng của tổ chức, cá nhân;
- Những vấn đề liên quan đến việc giải quyết thủ tục hành chính của chính quyền địa phương.

Tuyên truyền, hướng dẫn người dân khi gửi phản ánh phải bảo đảm trung thực, khách quan, rõ ràng, đúng nội dung, cung cấp đầy đủ thông tin theo yêu cầu của hệ thống và chịu trách nhiệm về thông tin đã cung cấp.

3. Tuyên truyền kết quả tiếp nhận, xử lý, giải quyết phản ánh, kiến nghị

Chủ động lựa chọn, tổng hợp những phản ánh, kiến nghị tiêu biểu, chính đáng của Nhân dân đã được cơ quan có thẩm quyền tiếp nhận, xử lý, giải quyết để tuyên truyền trên các phương tiện thông tin đại chúng, các kênh thông tin của Mặt trận và tổ chức thành viên.

Tập trung tuyên truyền những kết quả có tính thiết thực, tạo hiệu ứng tích cực trong Nhân dân như:

- + Những phản ánh, kiến nghị được cơ quan có thẩm quyền tiếp nhận, xử lý kịp thời, đúng quy định, thể hiện tinh thần trách nhiệm trong giải quyết ý kiến của Nhân dân;

- + Những vấn đề cụ thể liên quan trực tiếp đến đời sống Nhân dân được xem xét, giải quyết từ thông tin, phản ánh của người dân;

- + Những phản ánh, kiến nghị được nhiều người quan tâm;

- + Những cách làm sáng tạo, mô hình, giải pháp hiệu quả của cơ quan, đơn vị, địa phương trong tiếp nhận, phối hợp xử lý và giải quyết phản ánh, kiến nghị của Nhân dân;

- + Những sáng kiến, hiến kế có giá trị thực tiễn của Nhân dân được cơ quan, đơn vị tiếp thu, nghiên cứu hoặc triển khai, góp phần xây dựng và phát triển thành phố.

Việc tuyên truyền kết quả phải bảo đảm đúng thông tin, đúng thẩm quyền, phù hợp quy định, không công khai thông tin cá nhân hoặc nội dung thuộc phạm vi bảo mật.

III. HÌNH THỨC VÀ THỜI GIAN TUYÊN TRUYỀN

1. Tuyên truyền trên các kênh thông tin của MTTQ và các tổ chức thành viên

Đăng tải, chia sẻ thường xuyên các nội dung tuyên truyền về Cổng Mặt trận số 24/7 trên các trang, nhóm thông tin của MTTQ phường và các tổ chức thành viên.

Tuyên truyền trên các nhóm Zalo của Ban Công tác Mặt trận, tổ dân phố, các chi hội, chi đoàn và các nhóm cộng đồng dân cư.

Ưu tiên sử dụng các sản phẩm trực quan, dễ tiếp cận như poster, hình ảnh, infographic, video ngắn và mã QR để người dân dễ hiểu, dễ nhớ, dễ thực hiện.

Khuyến khích cán bộ Mặt trận, đoàn viên, hội viên chia sẻ, lan tỏa thông tin chính thống về Cổng Mặt trận số 24/7.

Thời gian thực hiện: Thường xuyên.

2. Tuyên truyền thông qua hội nghị, sinh hoạt cộng đồng

Lồng ghép tuyên truyền, hướng dẫn sử dụng Cổng trong hội nghị của Ủy ban MTTQ phường; hội nghị Ban Công tác Mặt trận; các cuộc họp, sinh hoạt tại tổ dân phố, sinh hoạt chi hội, chi đoàn, các phong trào, cuộc vận động do MTTQ và các tổ chức thành viên triển khai.

Phát huy vai trò của cán bộ Mặt trận, đoàn viên, hội viên và lực lượng nòng cốt tại cơ sở trực tiếp hướng dẫn, hỗ trợ người dân thực hiện các thao tác trên Cổng.

Thời gian thực hiện: Thường xuyên.

3. Tuyên truyền thông qua hệ thống thông tin cơ sở và cổ động trực quan

Phối hợp tuyên truyền trên hệ thống truyền thanh của phường về mục đích, ý nghĩa, tiện ích và cách sử dụng Cổng Mặt trận số 24/7.

Thiết kế, bố trí poster, mã QR tại trụ sở MTTQ, UBND phường, nhà văn hóa, điểm sinh hoạt cộng đồng, các địa điểm thuận tiện để người dân tiếp cận.

Tuyên truyền trực quan tại các địa điểm tập trung đông người và khu dân cư.

Lồng ghép nội dung tuyên truyền trong các hoạt động cộng đồng, tạo điều kiện để người dân được hướng dẫn trực tiếp cách quét mã QR và truy cập Cổng.

Thời gian thực hiện: Hoàn thành việc bố trí poster, mã QR trong tháng 9/2026; duy trì tuyên truyền thường xuyên.

4. Tổ chức hướng dẫn trực tiếp tại khu dân cư

Ban Công tác Mặt trận phối hợp với tổ dân phố, các chi hội, chi đoàn tổ chức hướng dẫn trực tiếp cho người dân, ưu tiên người cao tuổi; người hạn chế về kỹ năng số; người chưa biết cách truy cập, gửi phản ánh, kiến nghị trên môi trường số.

Khuyến khích hình thức “cầm tay chỉ việc”, hướng dẫn người dân thực hành trực tiếp trên điện thoại thông minh.

IV. PHÂN CÔNG NHIỆM VỤ

1. Ban Thường trực Ủy ban MTTQ Việt Nam phường

Chủ trì triển khai thực hiện Kế hoạch; xây dựng nội dung tuyên truyền phù hợp với tình hình thực tế của phường.

Phối hợp với UBND phường và các cơ quan, đơn vị liên quan trong công tác tuyên truyền, hướng dẫn Nhân dân sử dụng Cổng Mặt trận số 24/7.

Cung cấp nội dung, tài liệu, hình ảnh, mã QR phục vụ tuyên truyền đến Ban Công tác Mặt trận và các tổ chức thành viên.

Theo dõi, đôn đốc việc triển khai tuyên truyền tại các tổ dân phố; tổng hợp những khó khăn, vướng mắc, kết quả thực hiện để báo cáo Ban Thường trực Ủy ban MTTQ Việt Nam thành phố.

Lựa chọn, tổng hợp các phản ánh, kiến nghị tiêu biểu và kết quả giải quyết để phục vụ công tác tuyên truyền, bảo đảm đúng quy định.

2. Các tổ chức thành viên

Căn cứ chức năng, nhiệm vụ chủ động tuyên truyền đến đoàn viên, hội viên và các đối tượng thuộc tổ chức mình.

Vận động đoàn viên, hội viên tích cực truy cập, sử dụng và lan tỏa tiện ích của Cổng Mặt trận số 24/7.

Đăng tải, chia sẻ nội dung tuyên truyền trên các kênh thông tin của tổ chức.

Phân công cán bộ, đoàn viên, hội viên làm lực lượng nòng cốt hỗ trợ, hướng dẫn người dân, nhất là người cao tuổi và người hạn chế về kỹ năng số.

3. Ban Công tác Mặt trận các tổ dân phố

Chủ động phối hợp với tổ trưởng tổ dân phố và các chi hội, chi đoàn tổ chức tuyên truyền đến Nhân dân.

Lồng ghép tuyên truyền Cổng Mặt trận số 24/7 trong các cuộc họp, sinh hoạt cộng đồng và các hoạt động tại khu dân cư.

Trực tiếp hướng dẫn, hỗ trợ người dân truy cập, gửi phản ánh, kiến nghị và tra cứu kết quả giải quyết.

Tuyên truyền, vận động người dân phản ánh đúng sự thật, khách quan, rõ ràng; không lợi dụng Cổng để cung cấp thông tin sai sự thật hoặc nội dung không phù hợp.

Phối hợp bố trí poster, mã QR tại nhà văn hóa, điểm sinh hoạt cộng đồng và những địa điểm thuận tiện trong khu dân cư.

Kịp thời phản ánh về Ban Thường trực Ủy ban MTTQ phường những khó khăn, vướng mắc trong quá trình triển khai.

Ban Thường trực Ủy ban MTTQ Việt Nam phường đề nghị các tổ chức thành viên, Ban Công tác Mặt trận tổ dân phố căn cứ nội dung Kế hoạch nghiêm túc triển khai thực hiện. Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc hoặc vấn đề phát sinh, các tổ chức thành viên và Ban Công tác Mặt trận phản ánh về Ban Thường trực Ủy ban MTTQ Việt Nam phường để tổng hợp, xem xét, giải quyết hoặc báo cáo cấp có thẩm quyền.

Nơi nhận:

- UB MTTQ Việt Nam thành phố (để b/c);
- Ban Thường vụ Đảng ủy (để b/c);
- TT. HĐND, Ủy ban nhân dân phường;
- Ủy ban MTTQVN phường;
- Các tổ chức CT-XH, tổ chức XH phường;
- Ban CTMT TDP;
- Lưu: MTTQ.

TM. BAN THƯỜNG TRỰC
CHỦ TỊCH

Lưu Văn Hưng

