

Số: 106/KH-MTTQ-BTT

Lạc Phượng, ngày 07 tháng 8 năm 2026

KẾ HOẠCH

Triển khai Công Mặt trận số 24/7 “Hệ thống Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân” trên địa bàn xã Lạc Phượng

Căn cứ Kế hoạch số 76/KH-MTTQ-BTT ngày 10/6/2026 của Ban Thường trực Ủy ban MTTQ Việt Nam thành phố Hải Phòng về triển khai Công Mặt 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 xã Lạc Phượng xây dựng Kế hoạch triển khai thực hiện như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Triển khai vận hành hiệu quả Công Mặt trận số 24/7 nhằm tiếp nhận, xử lý, theo dõi, đôn đốc việc giải quyết các phản ánh, kiến nghị của Nhân dân trên môi trường số, góp phần thực hiện hiệu quả công tác chuyển đổi số trong hệ thống MTTQ Việt Nam.

- Phát huy vai trò của MTTQ Việt Nam xã trong việc đại diện, bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp, chính đáng của Nhân dân; kịp thời nắm bắt tâm tư, nguyện vọng, những vấn đề phát sinh tại cơ sở để kiến nghị cấp có thẩm quyền xem xét, giải quyết.

- Tạo điều kiện thuận lợi để cán bộ, đoàn viên, hội viên và Nhân dân trên địa bàn xã dễ dàng tiếp cận, sử dụng hệ thống, trực tiếp gửi các phản ánh, kiến nghị đến MTTQ Việt Nam các cấp.

2. Yêu cầu

- Việc triển khai phải được thực hiện nghiêm túc, đồng bộ, hiệu quả; bảo đảm 100% cán bộ được phân công sử dụng thành thạo hệ thống.

- Công tác tuyên truyền phải được triển khai sâu rộng đến các tầng lớp Nhân dân với nhiều hình thức phù hợp, bảo đảm người dân biết, hiểu và chủ động sử dụng hệ thống khi có nhu cầu phản ánh, kiến nghị.

- Các phản ánh, kiến nghị của người dân thuộc thẩm quyền phải được tiếp nhận, xử lý hoặc chuyển cơ quan có thẩm quyền xem xét, giải quyết kịp thời, đúng quy định.

II. CHỈ TIÊU PHẢN ĐÁU

- 100% cán bộ, công chức Cơ quan Ủy ban MTTQ Việt Nam xã được phổ biến, hướng dẫn sử dụng Công Mặt trận số 24/7.

- 100% Ban Công tác Mặt trận các thôn được tuyên truyền, hướng dẫn khai thác và sử dụng hệ thống để hỗ trợ Nhân dân khi cần thiết.

- 100% phản ánh, kiến nghị hợp lệ của người dân gửi đến hệ thống được tiếp nhận, phân loại, xử lý hoặc chuyển cơ quan có thẩm quyền xem xét, giải quyết theo quy định.

- 100% các phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền của MTTQ Việt Nam xã được theo dõi, cập nhật kết quả xử lý trên hệ thống theo quy định.

III. THỜI GIAN THỰC HIỆN

- Từ tháng 8 năm 2026 và các năm tiếp theo.

- Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân được thực hiện thường xuyên, liên tục trên hệ thống.

IV. NỘI DUNG, NHIỆM VỤ TRIỂN KHAI

1. Tổ chức các hoạt động tuyên truyền

1.1. Nội dung tuyên truyền

- Tuyên truyền sâu rộng đến cán bộ, đoàn viên, hội viên và các tầng lớp Nhân dân về mục đích, ý nghĩa, tiện ích của Cổng Mặt trận số 24/7.

- Hướng dẫn người dân truy cập, gửi phản ánh, kiến nghị trên hệ thống tại địa chỉ: <http://pakn.mattranso.vn>.

- Tuyên truyền về trách nhiệm của MTTQ Việt Nam các cấp trong việc tiếp nhận, xử lý, theo dõi, đôn đốc việc giải quyết các phản ánh, kiến nghị của người dân.

1.2. Hình thức tuyên truyền

- Tuyên truyền thông qua hệ thống truyền thanh của xã, các hội nghị của MTTQ và các tổ chức chính trị - xã hội.

- Đăng tải thông tin trên Trang thông tin điện tử của xã, các nhóm Zalo công vụ, Fanpage của địa phương.

- Lòng ghép tuyên truyền trong các hội nghị tiếp xúc cử tri, sinh hoạt Ban Công tác Mặt trận, sinh hoạt chi hội, chi đoàn và các cuộc họp ở thôn.

- Phối hợp với Tổ công nghệ số cộng đồng hướng dẫn người dân, nhất là người cao tuổi và các đối tượng còn hạn chế về kỹ năng số sử dụng hệ thống.

Thời gian thực hiện: Thường xuyên.

2. Tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân

- Thực hiện việc tiếp nhận, phân loại, xử lý hoặc chuyển các phản ánh, kiến nghị của người dân đến cơ quan có thẩm quyền theo đúng quy định.

- Theo dõi, đôn đốc quá trình giải quyết, cập nhật kết quả xử lý trên hệ thống bảo đảm kịp thời, chính xác và đúng quy trình.

- Tổng hợp những khó khăn, vướng mắc phát sinh trong quá trình vận hành hệ thống để báo cáo Ban Thường trực Ủy ban MTTQ Việt Nam thành phố xem xét, giải quyết.

Thời gian thực hiện: Thường xuyên.

3. Phân công cán bộ quản trị và vận hành hệ thống

- Ban Thường trực Ủy ban MTTQ Việt Nam xã phân công đồng chí Ngô Thị Hương Nhài công chức văn phòng Ủy ban MTTQ Việt Nam xã làm đầu mối quản trị, tiếp nhận, xử lý các phản ánh, kiến nghị của người dân trên hệ thống.

- Công chức được giao nhiệm vụ có trách nhiệm thường xuyên đăng nhập hệ thống để theo dõi, tiếp nhận thông tin; chủ động tham mưu xử lý hoặc chuyển xử lý các nội dung thuộc thẩm quyền.

- Bảo đảm việc tiếp nhận, xử lý các phản ánh, kiến nghị của người dân không để tồn đọng, chậm xử lý hoặc bỏ sót thông tin.

4. Hướng dẫn Ban Công tác Mặt trận các thôn triển khai thực hiện

- Phối hợp tuyên truyền, vận động Nhân dân sử dụng Cổng Mặt trận số 24/7 để phản ánh, kiến nghị những vấn đề liên quan đến quyền và lợi ích hợp pháp, chính đáng của mình.

Chủ động nắm bắt tình hình Nhân dân, tổng hợp các phản ánh, kiến nghị của người dân tại địa bàn để báo cáo Ban Thường trực Ủy ban MTTQ Việt Nam xã theo quy định.

- Hỗ trợ người dân trong việc tiếp cận và sử dụng các tính năng cơ bản của hệ thống khi có yêu cầu.

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Ban Thường trực Ủy ban MTTQ Việt Nam xã

- Chủ trì triển khai thực hiện Kế hoạch; thường xuyên theo dõi, đôn đốc việc thực hiện tại các thôn.

- Phân công cán bộ trực tiếp quản trị, vận hành hệ thống; bảo đảm việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân được thực hiện đúng quy định.

- Định kỳ tổng hợp kết quả thực hiện, báo cáo Ban Thường trực Ủy ban MTTQ Việt Nam thành phố theo quy định.

2. Các tổ chức chính trị - xã hội xã

- Đẩy mạnh công tác tuyên truyền, vận động đoàn viên, hội viên tích cực tham gia sử dụng hệ thống.

- Phối hợp tiếp nhận, giải quyết hoặc kiến nghị giải quyết những nội dung thuộc phạm vi chức năng, nhiệm vụ của tổ chức mình.

3. Ban Công tác Mặt trận các thôn

- Chủ động tuyên truyền, hướng dẫn người dân tiếp cận và sử dụng Cổng Mặt trận số 24/7.

- Kịp thời phản ánh các vấn đề phát sinh tại địa bàn đến Ban Thường trực Ủy ban MTTQ Việt Nam xã để xem xét, giải quyết theo thẩm quyền.

Trên đây là Kế hoạch triển khai Công Mặt trận số 24/7 “Hệ thống Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân” trên địa bàn xã Lạc Phượng, đề nghị các tổ chức chính trị - xã hội xã và Ban Công tác Mặt trận các thôn nghiêm túc triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- Thường trực Đảng ủy xã (b/c);
- Các tổ chức CT-XH xã;
- Các vị UV UBMTTQ xã;
- Ban Công tác MT các thôn;
- Lưu VT.

TM. BAN THƯỜNG TRỰC
CHỦ TỊCH

Nguyễn Thị Minh Phương