

Số: /KH-MTTQ-BTT Nam Đồ Sơn, ngày tháng năm 2026

KẾ HOẠCH
Tuyên truyền Cổng Mặt trận số 24/7
Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân

Căn cứ 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 Cổng Mặt trận số 24/7 “Hệ thống tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân”;

Căn cứ Thông báo Kết luận số 360/TB-MTTQ-BTT ngày 22/8/2026 của Ban Thường trực Ủy ban MTTQ Việt Nam thành phố về việc chuyển đổi số của Ủy ban MTTQ Việt Nam thành phố và các tổ chức chính trị - xã hội thành phố;

Căn cứ 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 Cổng 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 Nam Đồ Sơn xây dựng Kế hoạch tuyên truyền Cổng Mặt trận số 24/7, tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân trên địa bàn phường, 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, các tổ chức chính trị - xã hội, đoàn viên, hội viên và các tầng lớp Nhân dân trên địa bàn phường về mục đích, ý nghĩa, tiện ích của Cổng Mặt trận số 24/7; vận động Nhân dân chủ động sử dụng Cổng để gửi phản ánh, kiến nghị, góp ý, tâm tư, nguyện vọng, sáng kiến, hiến kế xây dựng Đảng, xây dựng chính quyền và phát triển phường Nam Đồ Sơn.

- Phát huy vai trò của Ủy ban MTTQ Việt Nam phường và các tổ chức chính trị - xã hội trong kết nối, tập hợp ý kiến Nhân dân thông qua nền tảng số; từng bước hình thành phương thức tương tác thuận tiện, hiệu quả, góp phần nâng cao chất lượng nắm bắt tình hình Nhân dân, tăng cường đồng thuận xã hội, củng cố mối liên hệ mật thiết giữa Mặt trận với Nhân dân.

- Kịp thời thông tin, tuyên truyền những kết quả nổi bật trong tiếp nhận,

chuyển tải và giải quyết phản ánh, kiến nghị của Nhân dân; giới thiệu những cách làm hiệu quả, mô hình tốt, những vấn đề được cơ quan có thẩm quyền xem xét, xử lý từ ý kiến của người dân, qua đó tạo hiệu ứng lan tỏa, củng cố niềm tin và khuyến khích Nhân dân tích cực tham gia.

2. Yêu cầu

- Công tác tuyên truyền phải được triển khai thường xuyên, liên tục, phù hợp với điều kiện thực tế của phường và từng tổ dân phố; nội dung tuyên truyền ngắn gọn, thiết thực, dễ hiểu, dễ nhớ, tập trung vào những thông tin người dân cần biết và cần thực hiện.

- Kết hợp tuyên truyền trên môi trường số với tuyên truyền trực tiếp tại khu dân cư; phát huy vai trò của cán bộ Mặt trận, đoàn viên, hội viên và lực lượng nòng cốt tại cơ sở trong tuyên truyền, hướng dẫn, hỗ trợ Nhân dân tiếp cận và sử dụng Cổng Mặt trận số 24/7.

- Việc tuyên truyền, cung cấp thông tin và giới thiệu kết quả giải quyết phản ánh, kiến nghị phải bảo đảm chính xác, khách quan, đúng thẩm quyền, phù hợp quy định; không công khai thông tin cá nhân hoặc nội dung thuộc phạm vi bảo mật.

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 nắm 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 gửi phản ánh, kiến nghị, góp ý, tâm tư, nguyện vọng và hiến kế xây dựng thành phố, xây dựng phường Nam Đồ Sơn.

- Hướng dẫn người dân sử dụng Cổng Mặt trận số 24/7 tại địa chỉ truy cập: <https://pakn.matranso.vn> hoặc Cổng thông tin điện tử Ủy ban MTTQ Việt Nam thành phố Hải Phòng và lựa chọn biểu tượng “Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân”.

- Hướng dẫn người dân cách gửi phản ánh, kiến nghị; cách cung cấp thông tin, hình ảnh, video, vị trí hiện trường; cách tra cứu tình trạng và kết quả giải quyết bằng thông tin cá nhân hoặc mã tiếp nhận.

- Khuyến khích cán bộ Mặt trận, đoàn viên, hội viên và lực lượng nòng cốt tại tổ dân phố chủ động sử dụng Cổng để trải nghiệm, đồng thời có khả năng hướng dẫn, hỗ trợ người dân khi có nhu cầu.

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

Tuyên truyền, vận động Nhân dân chủ động sử dụng Cổng Mặt trận số 24/7 khi có phản ánh, kiến nghị liên quan đến:

- Những vấn đề, vụ việc 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 phường.
- Những vấn đề liên quan trực tiếp đến đời sống, sinh hoạt của Nhân dân;
- Ý kiến, tâm tư, nguyện vọng, sáng kiến, hiến kế góp phần xây dựng và phát triển phường Nam Đồ Sơn và thành phố Hải Phòng.
- 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.
- Phản ánh, kiến nghị về việc giải quyết thủ tục hành chính của chính quyền địa phương và những vấn đề Nhân dân quan tâm.
- Đồng thời, tuyên truyền để người dân thực hiện phản ánh 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 cung cấp.

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

- Chủ động phối hợp 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 kênh thông tin của MTTQ phường và các tổ chức chính trị - xã hội.
- Tập trung tuyên truyền những kết quả 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;
 - + 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 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.

- 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, THỜI GIAN THỰC HIỆN

1. Tuyên truyền trên các kênh thông tin của MTTQ và các tổ chức chính trị - xã hội phường

- Thường xuyên đăng tải, chia sẻ, lan tỏa thông tin về Cổng Mặt trận số 24/7 trên các nhóm Zalo, trang thông tin, Fanpage và các nền tảng mạng xã hội của MTTQ, các tổ chức chính trị - xã hội phường, các tổ chức thành viên và ban công tác Mặt trận các tổ dân phố.

- Tăng cường chia sẻ các sản phẩm tuyên truyền trực quan, sinh động, dễ hiểu, dễ nhớ, dễ thực hiện như hình ảnh, clip ngắn, infographic, poster, mã QR.

- Chủ động sử dụng các sản phẩm tuyên truyền do Ủy ban MTTQ Việt Nam thành phố cung cấp; đồng thời lựa chọn, biên tập, xây dựng nội dung phù hợp với tình hình thực tế của phường Nam Đồ Sơn.

- Thời gian thực hiện: Thường xuyên.

2. Tổ chức hội nghị, lồng ghép tuyên truyền trong các hoạt động thường xuyên của MTTQ và các tổ chức chính trị - xã hội

- Lồng ghép tuyên truyền, hướng dẫn sử dụng Cổng Mặt trận số 24/7 trong các hội nghị, cuộc họp, sinh hoạt của Ban Công tác Mặt trận, các tổ chức chính trị - xã hội, chi hội, chi đoàn và các hoạt động tại tổ dân phố.

- Lồng ghép nội dung tuyên truyền trong các hội nghị Nhân dân, tiếp xúc, đối thoại với Nhân dân, các hoạt động giám sát, phản biện xã hội và các phong trào thi đua, cuộc vận động do MTTQ và các tổ chức chính trị - xã hội triển khai.

- Phát huy vai trò của cán bộ Mặt trận, đoàn viên, hội viên làm lực lượng nòng cốt trong tuyên truyền, hướng dẫn, hỗ trợ Nhân dân tiếp cận, sử dụng Cổng, nhất là người cao tuổi và người còn hạn chế về kỹ năng số.

- Thời gian thực hiện: Thường xuyên.

3. Tuyên truyền thông qua hệ thống thông tin cơ sở

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

- Xây dựng các nội dung phát thanh ngắn gọn, dễ hiểu, tập trung hướng dẫn những thao tác cơ bản để người dân có thể truy cập, gửi phản ánh, kiến nghị và tra cứu kết quả.

- Vận động Nhân dân chủ động truy cập Cổng để gửi phản ánh, kiến nghị, góp ý, bày tỏ tâm tư, nguyện vọng, góp phần nâng cao hiệu quả tương tác giữa Mặt trận với Nhân dân.

- Thời gian thực hiện: Thường xuyên.

4. Tuyên truyền bằng poster, mã QR và cổ động trực quan

- Thiết kế, in ấn, bố trí poster, mã QR giới thiệu Cổng Mặt trận số 24/7 tại những địa điểm thuận lợi, giúp người dân dễ dàng nhận biết, quét mã và truy cập.

- Ưu tiên bố trí tại trụ sở Ủy ban MTTQ, UBND phường; Nhà văn hóa, điểm sinh hoạt cộng đồng ở tổ dân phố và các địa điểm thường xuyên tập trung đông người.

- Ban Công tác Mặt trận các tổ dân phố phối hợp với tổ trưởng tổ dân phố, các chi hội, chi đoàn tuyên truyền, hướng dẫn trực tiếp người dân quét mã QR và truy cập Cổng.

- Thời gian thực hiện: Hoàn thành trong tháng 9 năm 2026 và duy trì thường xuyên.

IV. KINH PHÍ

- Kinh phí thực hiện Kế hoạch được bố trí từ nguồn kinh phí hoạt động của Ủy ban MTTQ Việt Nam phường và các nguồn kinh phí hợp pháp khác theo quy định.

- Việc sử dụng kinh phí bảo đảm tiết kiệm, hiệu quả; ưu tiên các hình thức tuyên truyền có khả năng sử dụng lâu dài, phù hợp với điều kiện thực tế của phường như poster, mã QR, tài liệu tuyên truyền và các sản phẩm truyền thông số.

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Ban Thường trực Ủy ban MTTQ Việt Nam phường

- Chủ trì triển khai thực hiện Kế hoạch; hướng dẫn, đôn đốc ban công tác Mặt trận các tổ dân phố và các tổ chức chính trị - xã hội phường tổ chức tuyên truyền Cổng Mặt trận số 24/7 phù hợp với tình hình thực tế.

- Chủ động xây dựng, lựa chọn nội dung tuyên truyền ngắn gọn, thiết thực; tiếp nhận và chia sẻ các sản phẩm tuyên truyền do MTTQ thành phố cung cấp.

- Phối hợp với UBND phường và các cơ quan, đơn vị có liên quan trong tuyên truyền, hướng dẫn Nhân dân sử dụng Cổng Mặt trận số 24/7; kịp thời tổng hợp những khó khăn, vướng mắc trong quá trình triển khai để phản ánh, đề xuất cấp có thẩm quyền.

- Theo dõi, nắm bắt tình hình Nhân dân; tổng hợp những ý kiến, phản ánh, kiến nghị chính đáng, những vấn đề được nhiều người quan tâm để phục vụ công tác tuyên truyền, giám sát và phản ánh với cấp ủy, chính quyền theo quy định.

- Tổng hợp tình hình, kết quả triển khai thực hiện Kế hoạch, báo cáo Ban Thường trực Ủy ban MTTQ Việt Nam thành phố khi có yêu cầu.

2. Các tổ chức chính trị - xã hội phường

- Căn cứ chức năng, nhiệm vụ, chủ động xây dựng nội dung, lựa chọn hình thức tuyên truyền phù hợp đến đoàn viên, hội viên và các đối tượng thuộc tổ chức mình.

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

- Lồng ghép tuyên truyền Cổng trong các buổi sinh hoạt, hội nghị, hoạt động phong trào; thường xuyên đăng tải, chia sẻ thông tin tuyên truyền trên các kênh thông tin, nhóm Zalo và mạng xã hội của tổ chức.

- Phát huy vai trò của cán bộ, đoàn viên, hội viên trong tuyên truyền, hướng dẫn, hỗ trợ Nhân dân tiếp cận, sử dụng Cổng, nhất là người cao tuổi, người hạn chế về kỹ năng số.

3. Ban Công tác Mặt trận các tổ dân phố

- Chủ động tuyên truyền Cổng Mặt trận số 24/7 đến Nhân dân thông qua các cuộc họp tổ dân phố, sinh hoạt cộng đồng, nhóm Zalo và các hình thức tuyên truyền phù hợp.

- Phối hợp với tổ trưởng tổ dân phố, các chi hội, chi đoàn vận động, hướng dẫn người dân truy cập, gửi phản ánh, kiến nghị, góp ý, tâm tư, nguyện vọng thông qua Cổng.

- Tuyên truyền, hướng dẫn Nhân dân thực hiện phản ánh trung thực, khách quan, rõ ràng; cung cấp thông tin đầy đủ, chính xác và chịu trách nhiệm về nội dung phản ánh, kiến nghị.

- Phối hợp bố trí, duy trì poster, mã QR tại nhà văn hóa, điểm sinh hoạt cộng đồng và những địa điểm thuận tiện để người dân tiếp cận.

- Thường xuyên nắm bắt tình hình, tâm tư, nguyện vọng của Nhân dân; kịp thời phản ánh những vấn đề phát sinh, khó khăn, vướng mắc và các kiến nghị chính đáng của Nhân dân về Ban Thường trực Ủy ban MTTQ Việt Nam phường.

4. Chế độ thông tin, báo cáo

- Các tổ chức chính trị - xã hội phường và ban công tác Mặt trận các tổ dân phố chủ động theo dõi kết quả tuyên truyền, việc tiếp cận và sử dụng Cổng Mặt trận số 24/7; kịp thời phản ánh những khó khăn, vướng mắc, vấn đề phát sinh về Ban Thường trực Ủy ban MTTQ Việt Nam phường để tổng hợp, báo cáo cấp có thẩm quyền xem xét, giải quyết theo quy định.

Trên đây là Kế hoạch tuyên truyền Cổng Mặt trận số 24/7, tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân” trên địa bàn phường Nam Đồ Sơn. Ban Thường trực Ủy ban MTTQ Việt Nam phường đề nghị các tổ chức chính trị - xã hội phường, các tổ chức thành viên, ban Công tác Mặt trận các tổ dân phố nghiêm túc triển khai thực hiện, bảo đảm thiết thực, hiệu quả./.

Nơi nhận:

- BTT UB MTTQ VN thành phố;
- Thường trực ĐU phường;
- UBND phường;
- BTT Ủy ban MTTQ VN phường;
- Các tổ chức CT - XH phường;
- Các tổ chức thành viên;
- Ban công tác Mặt trận các TDP;
- Lưu: VT MTTQ.

**TM. BAN THƯỜNG TRỰC
CHỦ TỊCH**

Nguyễn Văn Thuận