

Số: 318 / KH- UBND

Phường Nguyễn Trãi, ngày 05 tháng 10 năm 2026

KẾ HOẠCH

Triển khai thực hiện Chỉ thị số 20-CT/TU ngày 28/8/2026 và Đề án số 10-ĐA/TU ngày 26/8/2026 của Ban Thường vụ Thành ủy về đổi mới công tác thông tin, tuyên truyền, nắm bắt và xử lý dư luận xã hội trên địa bàn phường Nguyễn Trãi trong tình hình mới, giai đoạn 2026 – 2030

Thực hiện Chỉ thị số 20-CT/TU ngày 28/8/2026 của Ban Thường vụ Thành ủy về đổi mới công tác thông tin, tuyên truyền và dư luận xã hội trên địa bàn thành phố Hải Phòng trong tình hình mới; Đề án số 10-ĐA/TU ngày 26/8/2026 của Ban Thường vụ Thành ủy về đổi mới công tác thông tin, tuyên truyền, nắm bắt và xử lý dư luận xã hội trên địa bàn thành phố Hải Phòng giai đoạn 2026 - 2030; Kế hoạch số 383/KH-UBND ngày 29/9/2026 của Ủy ban nhân dân thành phố Hải Phòng triển khai thực hiện Chỉ thị số 20-CT/TU và Đề án số 10-ĐA/TU;

Ủy ban nhân dân phường Nguyễn Trãi ban hành Kế hoạch triển khai thực hiện như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

Cụ thể hóa các quan điểm, mục tiêu, nhiệm vụ của Chỉ thị số 20-CT/TU, Đề án số 10-ĐA/TU và Kế hoạch số 383/KH-UBND của UBND thành phố phù hợp với tình hình thực tế, chức năng, nhiệm vụ và thẩm quyền của UBND phường Nguyễn Trãi.

Nâng cao trách nhiệm của UBND phường, người đứng đầu, cán bộ, công chức trong công tác thông tin, tuyên truyền, cung cấp thông tin, tiếp nhận và giải quyết phản ánh, kiến nghị của Nhân dân; chủ động nắm bắt tình hình tư tưởng, tâm tư, nguyện vọng và dư luận xã hội trên địa bàn.

Chủ động cung cấp thông tin chính xác, kịp thời, công khai, minh bạch; tăng cường tuyên truyền trên hệ thống thông tin cơ sở và các kênh truyền thông số chính thức của phường; góp phần tạo sự đồng thuận trong Nhân dân, hạn chế thông tin thiếu chính xác, sai lệch và các vấn đề phát sinh từ cơ sở.

2. Yêu cầu

Việc triển khai phải bám sát chỉ đạo của Thành ủy, UBND thành phố và cấp ủy phường; gắn công tác thông tin, tuyên truyền, nắm bắt và xử lý dư luận xã hội với thực hiện nhiệm vụ phát triển kinh tế - xã hội, quốc phòng - an ninh, cải cách hành chính, chuyển đổi số và xây dựng chính quyền địa phương hai cấp.

Phân công rõ người, rõ việc, rõ trách nhiệm, rõ thời gian và kết quả thực hiện; đề cao trách nhiệm của người đứng đầu và cán bộ được giao phụ trách.

Thông tin cung cấp phải được kiểm chứng, thống nhất, đúng thẩm quyền; đối với những vấn đề phức tạp, nhạy cảm phải kịp thời xác minh, báo cáo và xử lý theo quy định, không để phát sinh điểm nóng do thiếu thông tin hoặc chậm phản hồi.

Kết hợp tuyên truyền trực tiếp, hệ thống thông tin cơ sở với các nền tảng số; bảo đảm an toàn thông tin, an ninh mạng, bảo vệ bí mật nhà nước và dữ liệu cá nhân.

II. MỤC TIÊU

1. Mục tiêu chung

Xây dựng công tác thông tin, tuyên truyền và nắm bắt, xử lý dư luận xã hội trên địa bàn phường theo hướng chủ động, kịp thời, chính xác, công khai, minh bạch và phù hợp với yêu cầu chuyển đổi số.

Nâng cao hiệu quả tiếp nhận, xác minh, giải quyết và phản hồi phản ánh, kiến nghị của Nhân dân; kịp thời phát hiện các vấn đề phát sinh tại khu dân cư, chủ động thông tin, tuyên truyền và xử lý theo thẩm quyền.

2. Mục tiêu cụ thể

100% chủ trương, chính sách của Trung ương, thành phố và phường thuộc diện tuyên truyền được triển khai kịp thời đến cán bộ, đảng viên và Nhân dân bằng hình thức phù hợp.

Duy trì ít nhất 01 kênh truyền thông số chính thức của UBND phường; thường xuyên cập nhật thông tin về chỉ đạo, điều hành, cải cách hành chính, chuyển đổi số, các chính sách liên quan trực tiếp đến người dân và các nhiệm vụ phát triển kinh tế - xã hội trên địa bàn.

Phối hợp nắm bắt, tổng hợp tình hình dư luận xã hội trên địa bàn; kịp thời báo cáo cấp có thẩm quyền đối với các vấn đề phức tạp, nhạy cảm, vượt thẩm quyền.

Phối hợp, tạo điều kiện để mạng lưới cộng tác viên dư luận xã hội trên địa bàn thực hiện tối thiểu 12 báo cáo dư luận xã hội/năm và báo cáo nhanh khi có yêu cầu.

Phấn đấu phát hiện, cảnh báo ban đầu các vụ việc phát sinh trong thời gian không quá 24 giờ; đối với vấn đề nhạy cảm, thực hiện xử lý, phản hồi trong thời gian không quá 24 giờ; đối với vấn đề phức tạp, thực hiện xử lý, phản hồi trong thời gian không quá 72 giờ theo thẩm quyền và hướng dẫn của cấp có thẩm quyền. Rà soát, củng cố hệ thống truyền thanh cơ sở; từng bước ứng dụng công nghệ số, nâng cao chất lượng nội dung và hiệu quả thông tin đến Nhân dân.

III. NHIỆM VỤ VÀ GIẢI PHÁP

1. Tổ chức quán triệt, triển khai thực hiện

Tổ chức phổ biến, quán triệt nội dung Chỉ thị số 20-CT/TU, Đề án số 10-ĐA/TU và Kế hoạch số 383/KH-UBND của UBND thành phố đến cán bộ, công chức, người hoạt động không chuyên trách, các tổ dân phố và các lực lượng có liên quan.

Đưa nhiệm vụ thông tin, tuyên truyền, nắm bắt và xử lý dư luận xã hội vào chương trình công tác hằng năm của UBND phường.

Phân công đầu mối tham mưu công tác thông tin, tuyên truyền; đầu mối tiếp nhận, tổng hợp phản ánh, kiến nghị; cán bộ quản trị các kênh thông tin số của phường.

2. Đổi mới công tác thông tin, tuyên truyền

Tập trung tuyên truyền các chủ trương, nghị quyết của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước; các nghị quyết, chương trình, kế hoạch của thành phố và phường;

các nhiệm vụ về phát triển kinh tế - xã hội, cải cách hành chính, chuyển đổi số, tổ chức chính quyền địa phương hai cấp.

Tăng cường tuyên truyền những nội dung liên quan trực tiếp đến đời sống Nhân dân như đất đai, trật tự đô thị, môi trường, an sinh xã hội, y tế, giáo dục, chính sách người có công, bảo trợ xã hội, thủ tục hành chính và các dự án, công trình triển khai trên địa bàn.

Chủ động xây dựng các nội dung hỏi - đáp, tin, bài, hình ảnh, video ngắn, infographic và các sản phẩm truyền thông phù hợp với từng nhóm đối tượng.

Kịp thời tuyên truyền, giới thiệu các mô hình hay, cách làm hiệu quả, gương người tốt, việc tốt trên địa bàn phường.

3. Duy trì, nâng cao hiệu quả các kênh thông tin chính thức

Rà soát, duy trì và chuẩn hóa việc quản lý các kênh thông tin chính thức của UBND phường; phân công cán bộ phụ trách cập nhật, biên tập và kiểm duyệt nội dung.

Thực hiện nguyên tắc thông tin chính xác, có nguồn, đúng thẩm quyền; không đăng tải, chia sẻ thông tin chưa được kiểm chứng.

Tăng cường sử dụng hệ thống truyền thanh cơ sở, bảng tin, các cuộc họp tại khu dân cư và các kênh truyền thông số để đưa thông tin chính thống đến Nhân dân.

Theo dõi phản hồi, bình luận, phản ánh của người dân trên các kênh thông tin chính thức; chuyển nội dung thuộc thẩm quyền của cơ quan, đơn vị khác đến cơ quan có trách nhiệm giải quyết.

4. Chủ động nắm bắt, tổng hợp và xử lý dư luận xã hội

Thường xuyên nắm bắt tình hình tư tưởng, tâm tư, nguyện vọng và phản ánh của Nhân dân thông qua tiếp công dân, tiếp xúc, đối thoại, giải quyết thủ tục hành chính, giải quyết phản ánh, kiến nghị, hoạt động tại khu dân cư và thông qua mạng xã hội.

Chú trọng các lĩnh vực, địa bàn dễ phát sinh vấn đề dư luận quan tâm như đất đai, giải phóng mặt bằng, trật tự đô thị, môi trường, an sinh xã hội, các dự án, công trình, chính sách mới và những vấn đề liên quan trực tiếp đến quyền, lợi ích hợp pháp của người dân.

Phân loại thông tin theo mức độ thông thường, nhạy cảm, phức tạp; xác minh, tổng hợp và tham mưu hướng xử lý phù hợp với thẩm quyền.

Đối với vụ việc vượt thẩm quyền hoặc có tính chất phức tạp, nhạy cảm, kịp thời báo cáo Đảng ủy phường và UBND thành phố, đồng thời phối hợp với cơ quan chuyên môn có liên quan để xử lý.

5. Nâng cao hiệu quả tiếp công dân, đối thoại và giải quyết phản ánh, kiến nghị

Thực hiện nghiêm công tác tiếp công dân, đối thoại với Nhân dân; tiếp nhận, phân loại, chuyển xử lý và theo dõi kết quả giải quyết phản ánh, kiến nghị.

Đối với các vấn đề Nhân dân quan tâm, phải chủ động cung cấp thông tin về tình hình xử lý, cơ quan chịu trách nhiệm và thời điểm dự kiến cập nhật kết quả theo quy định.

Công khai kết quả giải quyết các nội dung được phép công khai, góp phần tạo sự đồng thuận và hạn chế phát sinh thông tin không chính xác.

6. Thành lập, vận hành Tổ phản ứng nhanh truyền thông và dư luận xã hội

Căn cứ tình hình thực tế của phường, UBND phường thành lập hoặc kiện toàn Tổ phản ứng nhanh truyền thông và dư luận xã hội để tham mưu xử lý các vấn đề nhạy cảm, phức tạp phát sinh trên địa bàn.

Tổ phản ứng nhanh có trách nhiệm phối hợp nắm bắt thông tin, xác minh ban đầu, tổng hợp tình hình, tham mưu UBND phường phương án thông tin, tuyên truyền và xử lý theo thẩm quyền.

Đối với vấn đề liên ngành, vượt thẩm quyền hoặc có phạm vi ảnh hưởng lớn, kịp thời báo cáo UBND thành phố và cơ quan chuyên môn để được hướng dẫn, chỉ đạo.

7. Tăng cường tuyên truyền, hướng dẫn sử dụng mạng xã hội an toàn

Tuyên truyền, hướng dẫn cán bộ và Nhân dân nâng cao kỹ năng nhận diện, kiểm chứng thông tin; sử dụng mạng xã hội có trách nhiệm.

Phối hợp với Công an phường và các cơ quan có liên quan phát hiện, xác minh, xử lý thông tin sai sự thật, thông tin vi phạm pháp luật trên không gian mạng theo thẩm quyền.

Khi phát sinh thông tin sai lệch liên quan đến phường, chủ động xác minh, cung cấp thông tin chính xác và phối hợp xử lý theo quy định.

8. Rà soát, hiện đại hóa hệ thống truyền thanh cơ sở

Rà soát hiện trạng hệ thống truyền thanh, thiết bị, hạ tầng và nhân lực phục vụ công tác thông tin cơ sở.

Xây dựng phương án, kế hoạch hiện đại hóa hệ thống truyền thanh theo hướng ứng dụng công nghệ số, phù hợp với điều kiện thực tế và khả năng cân đối nguồn lực của phường.

Thực hiện việc tiếp nhận, biên tập và phát các nội dung thông tin chính thống từ thành phố, phường đến các tổ dân phố; kết hợp truyền thanh với các hình thức thông tin trực tiếp và truyền thông số.

9. củng cố mạng lưới cộng tác viên dư luận xã hội, tuyên truyền viên số

Phối hợp với Đảng ủy, MTTQ Việt Nam phường và các tổ chức chính trị - xã hội rà soát, củng cố lực lượng cộng tác viên dư luận xã hội, báo cáo viên, tuyên truyền viên trên địa bàn.

Phát huy vai trò của cán bộ tổ dân phố, người có uy tín, đoàn viên, hội viên và các lực lượng nòng cốt trong tuyên truyền, nắm bắt tình hình Nhân dân.

Phối hợp, tạo điều kiện để mạng lưới cộng tác viên thực hiện tối thiểu 12 báo cáo dư luận xã hội/năm và báo cáo nhanh khi có yêu cầu.

10. Tập huấn, bồi dưỡng kỹ năng

Cử cán bộ phụ trách công tác thông tin, tuyên truyền, truyền thông số, tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị tham gia các lớp tập huấn do thành phố tổ chức.

Tổ chức hoặc phối hợp tổ chức bồi dưỡng, cập nhật kiến thức về kỹ năng truyền thông số, kỹ năng nhận diện và xử lý thông tin trên mạng xã hội, kỹ năng cung cấp thông tin và ứng dụng công nghệ số, trí tuệ nhân tạo trong công tác thông tin, tuyên truyền theo hướng dẫn của cấp trên.

IV. PHÂN CÔNG THỰC HIỆN

1. Phòng Văn hóa - Xã hội

Là cơ quan đầu mối tham mưu UBND phường tổ chức triển khai Kế hoạch; theo dõi, đôn đốc, tổng hợp kết quả thực hiện.

Chủ trì công tác thông tin, tuyên truyền; tham mưu nội dung tuyên truyền trên các kênh thông tin chính thức của phường và hệ thống thông tin cơ sở.

Theo dõi, tổng hợp tình hình dư luận xã hội; tiếp nhận thông tin từ các tổ dân phố, MTTQ, các tổ chức chính trị - xã hội và các nguồn thông tin phù hợp; tham mưu UBND phường xử lý hoặc báo cáo cấp có thẩm quyền.

Tham mưu xây dựng báo cáo định kỳ 6 tháng, hằng năm và báo cáo đột xuất theo yêu cầu.

2. Văn phòng HĐND và UBND phường

Phối hợp theo dõi, tổng hợp ý kiến chỉ đạo của UBND phường đối với các vấn đề dư luận quan tâm.

Phối hợp chuẩn bị nội dung phục vụ công tác tiếp công dân, đối thoại, cung cấp thông tin và xử lý phản ánh, kiến nghị.

Theo dõi việc thực hiện các kết luận, chỉ đạo của UBND phường đối với những vấn đề phát sinh được dư luận quan tâm.

3. Công an phường

Chủ động nắm tình hình, phát hiện, xác minh và phối hợp xử lý thông tin vi phạm pháp luật trên không gian mạng theo chức năng, nhiệm vụ.

Phối hợp bảo đảm an ninh thông tin, an ninh mạng; tham gia xử lý các vụ việc phức tạp, nhạy cảm về thông tin, dư luận xã hội theo quy định.

Phối hợp tuyên truyền, hướng dẫn Nhân dân kỹ năng nhận diện thông tin giả, thông tin sai sự thật và sử dụng mạng xã hội an toàn, có trách nhiệm.

4. Phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị

Chủ động cung cấp thông tin, số liệu và kết quả xử lý các vấn đề thuộc lĩnh vực phụ trách, nhất là đất đai, môi trường, xây dựng, trật tự đô thị, giao thông, các dự án, công trình và các vấn đề có tác động trực tiếp đến người dân.

Phối hợp cung cấp thông tin, tham mưu giải quyết, phản hồi các nội dung thuộc lĩnh vực, thẩm quyền phụ trách khi phát sinh vấn đề được Nhân dân và dư luận quan tâm.

5. Trung tâm Phục vụ hành chính công

Phối hợp tiếp nhận, tổng hợp các phản ánh, kiến nghị, ý kiến của người dân trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính; kịp thời chuyển cơ quan có thẩm quyền xử lý.

Phối hợp cung cấp thông tin về cải cách hành chính, thủ tục hành chính, chuyển đổi số và các nội dung liên quan đến quyền, nghĩa vụ của người dân.

6. Trung tâm Dịch vụ sự nghiệp công

Phối hợp thực hiện công tác thông tin, tuyên truyền trên hệ thống truyền thanh cơ sở và các hình thức thông tin phù hợp theo phân công.

Tham gia rà soát, đề xuất nâng cao chất lượng, hiệu quả hoạt động của hệ thống thông tin cơ sở.

7. Các tổ dân phố

Tăng cường tuyên truyền các chủ trương, chính sách và thông tin chính thống đến Nhân dân.

Chủ động nắm bắt tâm tư, nguyện vọng, phản ánh, kiến nghị của Nhân dân; kịp thời báo cáo UBND phường thông qua đầu mối được phân công khi phát sinh vấn đề phức tạp, nhạy cảm.

Không tự ý cung cấp hoặc lan truyền thông tin chưa được kiểm chứng; phối hợp tuyên truyền, định hướng người dân tiếp cận thông tin từ các nguồn chính thống.

8. Đề nghị Ủy ban MTTQ Việt Nam phường và các tổ chức chính trị - xã hội

Phối hợp tuyên truyền, vận động đoàn viên, hội viên và Nhân dân thực hiện chủ trương của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước và các nhiệm vụ của thành phố, phường.

Nắm bắt tâm tư, nguyện vọng, phản ánh, kiến nghị của đoàn viên, hội viên và Nhân dân; phối hợp giám sát việc giải quyết và tham gia đối thoại, tuyên truyền, vận động.

Phối hợp phát hiện, giới thiệu mô hình hay, cách làm hiệu quả, gương người tốt, việc tốt trên địa bàn.

9. Các cơ quan, đơn vị thuộc phường

Căn cứ chức năng, nhiệm vụ được giao, chủ động cung cấp thông tin, số liệu, kết quả giải quyết công việc thuộc lĩnh vực phụ trách; phối hợp xử lý các vấn đề dư luận quan tâm.

Khi phát sinh vụ việc phức tạp, nhạy cảm, kịp thời báo cáo lãnh đạo UBND phường và phối hợp với Phòng Văn hóa - Xã hội để thống nhất nội dung thông tin, tuyên truyền.

V. TIẾN ĐỘ THỰC HIỆN

1. Năm 2026

Ban hành Kế hoạch triển khai thực hiện của UBND phường; phân công đầu mối phụ trách.

Rà soát, củng cố các kênh thông tin chính thức và hệ thống thông tin cơ sở.

Rà soát, củng cố mạng lưới cộng tác viên dư luận xã hội, tuyên truyền viên và đầu mối tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị.

Xây dựng, kiện toàn Tổ phản ứng nhanh truyền thông và dư luận xã hội theo tình hình thực tế.

2. Giai đoạn 2027 - 2029

Duy trì thường xuyên công tác thông tin, tuyên truyền, nắm bắt và xử lý dư luận xã hội.

Từng bước hiện đại hóa hệ thống truyền thanh cơ sở theo hướng dẫn và điều kiện thực tế của phường.

Đẩy mạnh truyền thông số; tăng cường các sản phẩm video ngắn, infographic và các hình thức truyền thông đa phương tiện.

Tham gia các lớp tập huấn, bồi dưỡng về truyền thông số, kỹ năng xử lý thông tin, ứng dụng công nghệ và trí tuệ nhân tạo theo chương trình của thành phố.

3. Năm 2030

Đánh giá toàn diện kết quả thực hiện Kế hoạch giai đoạn 2026 - 2030; tổng hợp kết quả, khó khăn, vướng mắc và đề xuất nhiệm vụ, giải pháp giai đoạn tiếp theo theo hướng dẫn của thành phố.

VI. KINH PHÍ THỰC HIỆN

Kinh phí thực hiện Kế hoạch được bố trí trong dự toán ngân sách nhà nước của phường theo phân cấp ngân sách và khả năng cân đối ngân sách hằng năm; lồng ghép với các chương trình, nhiệm vụ về thông tin cơ sở, chuyển đổi số, cải cách hành chính và các nhiệm vụ có liên quan.

Việc quản lý, sử dụng và thanh quyết toán kinh phí thực hiện theo đúng quy định hiện hành, bảo đảm tiết kiệm, hiệu quả, không trùng lặp với các chương trình, nhiệm vụ đã được bố trí kinh phí.

VII. CHẾ ĐỘ THÔNG TIN, BÁO CÁO

Các phòng chuyên môn, cơ quan, đơn vị, tổ dân phố được giao nhiệm vụ thực hiện báo cáo kết quả, cung cấp thông tin phục vụ công tác tổng hợp theo yêu cầu của UBND phường.

Phòng Văn hóa - Xã hội chủ trì tổng hợp, tham mưu UBND phường báo cáo định kỳ 6 tháng trước ngày 15/6, báo cáo hằng năm trước ngày 15/12 và báo cáo đột xuất khi có yêu cầu; thực hiện sơ kết giữa kỳ vào năm 2028 và tổng kết vào năm 2030 theo hướng dẫn của thành phố.

Đối với vụ việc phức tạp, nhạy cảm, vượt thẩm quyền, thực hiện báo cáo ngay, không chờ báo cáo định kỳ.

Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, các cơ quan, đơn vị, tổ dân phố kịp thời phản ánh về Phòng Văn hóa - Xã hội để tổng hợp, báo cáo UBND phường xem xét, chỉ đạo hoặc báo cáo cấp có thẩm quyền.

Yêu cầu các cơ quan, đơn vị, tổ dân phố nghiêm túc triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- Thường trực Đảng ủy phường;
- Thường trực HĐND phường;
- Ủy ban MTTQ Việt Nam phường;
- Chủ tịch, các PCT UBND phường;
- Các phòng, Đơn vị sự nghiệp phường;
- Công an phường;
- Các tổ dân phố;
- Lưu: VT.VHXXH.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH



Nguyễn Thị Khanh

