

Số: **491** /MTTW-BTT
V/v thực hiện Công Mặt trận số 24/7

Hà Nội, ngày 18 tháng 6 năm 2026

- Kính gửi: - **Các tổ chức chính trị - xã hội ở Trung ương;**
- **Ban Thường trực Ủy ban MTTQ Việt Nam các tỉnh, thành phố;**
- **Các Hội quần chúng do Đảng, Nhà nước giao nhiệm vụ ở Trung ương.**

Thực hiện Kế hoạch số 07/KH-MTTQ-BTT ngày 24/7/2025 của Ban Thường trực Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam về kế hoạch tổng thể triển khai thực hiện chuyển đổi số Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam giai đoạn 2025 - 2027; nhằm đổi mới phương thức hoạt động của Mặt trận Tổ quốc Việt Nam trong môi trường số, tăng cường kết nối, kịp thời lắng nghe, tiếp nhận, xử lý kịp thời phản ánh, kiến nghị của người dân, Ban Thường trực Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam đề nghị các tổ chức chính trị - xã hội ở Trung ương, Ban Thường trực Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam các tỉnh, thành phố, các Hội quần chúng do Đảng, Nhà nước giao nhiệm vụ ở Trung ương quan tâm triển khai, chỉ đạo thực hiện Công Mặt trận số 24/7 cụ thể như sau:

1. Tuyên truyền, phổ biến rộng rãi về Công Mặt trận số 24/7

- Tuyên truyền, phổ biến đến cán bộ, công chức, viên chức, người lao động của Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, các tổ chức chính trị - xã hội, các tổ chức thành viên của Mặt trận; đoàn viên, hội viên và các tầng lớp Nhân dân về mục đích, ý nghĩa, chức năng, tiện ích của Công Mặt trận số 24/7; tập trung hướng dẫn người dân biết, truy cập và sử dụng phần mềm tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân tại địa chỉ: <http://pakn.mattranso.vn>.

- Nội dung tuyên truyền cần nhấn mạnh đây là kênh để người dân phản ánh, kiến nghị với Mặt trận Tổ quốc Việt Nam về những vấn đề liên quan trực tiếp đến đời sống xã hội, quyền và lợi ích hợp pháp, chính đáng của Nhân dân; qua đó giúp Mặt trận Tổ quốc chủ động trong nắm bắt tình hình Nhân dân thực hiện hiệu quả quyền và trách nhiệm của Mặt trận Tổ quốc nhất là trong hoạt động giám sát, phản biện xã hội, góp phần tham gia xây dựng Đảng, xây dựng chính quyền ngày càng gần dân, sát dân, phục vụ Nhân dân tốt nhất.

2. Phân công đầu mối phụ trách, quản trị và thường xuyên vận hành hệ thống

- Phân công cán bộ, công chức, viên chức làm đầu mối phụ trách việc theo dõi, quản trị, tiếp nhận, xử lý, phản hồi phản ánh, kiến nghị của người dân trên Cổng Mặt trận số 24/7; bảo đảm cán bộ, công chức, viên chức được phân công nắm vững quy trình sử dụng hệ thống, thường xuyên đăng nhập, cập nhật, xử lý thông tin phát sinh.

- Trường hợp cần thiết, các đơn vị chủ động tổ chức hướng dẫn, tập huấn, hỗ trợ kỹ thuật cho cán bộ, công chức, viên chức, người lao động Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, các tổ chức chính trị - xã hội, các Hội quần chúng do Đảng, Nhà nước giao nhiệm vụ ở cơ sở để sử dụng hiệu quả hệ thống; kịp thời phản ánh khó khăn, vướng mắc trong quá trình triển khai về Ban Thường trực Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam (qua Văn phòng) để được hướng dẫn, hỗ trợ.

3. Chỉ đạo, tổ chức thực hiện việc tiếp nhận, phân loại, xử lý phản ánh, kiến nghị trên hệ thống

- Chỉ đạo các cơ quan, đơn vị trực thuộc Mặt trận Tổ quốc Việt Nam các cấp và các tổ chức thành viên thường xuyên theo dõi, tiếp nhận, phân loại, xử lý hoặc chuyển xử lý các phản ánh, kiến nghị của người dân trên hệ thống theo đúng chức năng, nhiệm vụ và phạm vi trách nhiệm được giao.

- Việc xử lý phản ánh, kiến nghị cần bảo đảm kịp thời, đúng thẩm quyền, có nội dung phản hồi rõ ràng, dễ hiểu, đúng trọng tâm; không để tồn đọng kéo dài, không chuyển lòng vòng, không bỏ sót phản ánh, kiến nghị chính đáng của người dân. Đối với những nội dung vượt thẩm quyền, cần chủ động tổng hợp, chuyển đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết, đồng thời theo dõi, đôn đốc và cập nhật tình hình xử lý trên hệ thống.

4. Gắn việc vận hành Cổng Mặt trận số 24/7 với công tác nắm tình hình Nhân dân, giám sát và phản biện xã hội

- Khai thác hiệu quả các phản ánh, kiến nghị của người dân trên hệ thống để phục vụ công tác nắm tình hình Nhân dân; tổng hợp ý kiến, kiến nghị của cử tri và Nhân dân; lựa chọn nội dung giám sát, phản biện xã hội; tham gia góp ý xây dựng Đảng, xây dựng chính quyền.

- Định kỳ rà soát, phân tích các nhóm vấn đề nổi lên từ phản ánh, kiến nghị của người dân, nhất là những vấn đề liên quan đến đời sống dân sinh, thực hiện chính sách, pháp luật, cải cách hành chính, giải quyết thủ tục hành chính, đất đai, môi trường, an sinh xã hội, tổ chức bộ máy, hoạt động của chính quyền địa phương và những vấn đề Nhân dân quan tâm.

Ban Thường trực Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam đề nghị Trung ương các tổ chức chính trị - xã hội, Ban Thường trực Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam các tỉnh, thành phố, các Hội quần chúng do Đảng, Nhà nước giao nhiệm vụ ở Trung ương quan tâm phối hợp triển khai thực hiện kịp thời, hiệu quả¹.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Chủ tịch UBTWMTTQ Việt Nam (đề b/c);
- Các đồng chí trong Ban Thường trực (để chỉ đạo);
- Lưu: VT, Ban DCGSPBXH.

TM. BAN THƯỜNG TRỰC
PHÓ CHỦ TỊCH - TỔNG THƯ KÝ



Hà Thị Nga

¹ Chi tiết liên hệ: (1) Đồng chí Nguyễn Minh Thành, Phòng Chuyển đổi số, Văn phòng, số điện thoại: 0354.418.829; (2) Đồng chí Trần Minh Quang, Ban Dân chủ, Giám sát và Phản biện xã hội, số điện thoại: 0876.037.777

Danh sách cá nhân xử lý

STT	Người xử lý	Đơn vị	Thời gian xử lý	Ý kiến
2	Hà Thị Nga	Ban Thường Trục	17/06/2026 18:03:48	
3	Phạm Thị Hồng	Ban Dân chủ, Giám sát và Phản biện xã hội	17/06/2026 13:36:25	Kính trình đc Hà Thị Nga, Phó Chủ tịch, Tổng Thư ký xem xét ký văn bản