

KẾ HOẠCH

Thực hiện “Hòm thư góp ý online” tiếp nhận ý kiến, kiến nghị của Nhân dân về những vướng mắc trong thực hiện thủ tục hành chính và chuyển đổi số tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Đô Lương

Thực hiện chương trình công tác năm 2026 của ủy ban MTTQ Việt nam xã Đô Lương; nhằm phát huy vai trò nắm bắt tâm tư, nguyện vọng của nhân dân, góp phần nâng cao chất lượng công tác giám sát, phẩm biện. Ban Thường trực Ủy ban MTTQ Việt Nam xã xây dựng Kế hoạch thực hiện “Hòm thư góp ý online” tiếp nhận ý kiến, kiến nghị của Nhân dân về những vướng mắc trong thực hiện thủ tục hành chính và chuyển đổi số tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Đô Lương cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Thiết lập kênh thông tin thuận tiện, công khai, minh bạch để Nhân dân tham gia góp ý, kiến nghị về việc thực hiện thủ tục hành chính và chuyển đổi số tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Đô Lương.

- Phát huy vai trò của Ủy ban MTTQ Việt Nam xã trong việc tập hợp ý kiến Nhân dân, phản ánh, kiến nghị và giám sát hoạt động của cơ quan nhà nước ở cơ sở.

- Góp phần nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính, tinh thần, thái độ phục vụ Nhân dân; thúc đẩy hiệu quả cải cách hành chính và chuyển đổi số trên địa bàn xã.

2. Yêu cầu

- Việc triển khai “Hòm thư góp ý online” phải thiết thực, hiệu quả, dễ tiếp cận, phù hợp với điều kiện thực tế của Nhân dân.

- Bảo đảm đúng chức năng, nhiệm vụ của MTTQ, nhiệm vụ của UBND xã và các bộ phận liên quan.

- Ý kiến, kiến nghị của Nhân dân được tiếp nhận, tổng hợp đầy đủ, khách quan, phản ánh, kiến nghị kịp thời đến đúng cơ quan có thẩm quyền.

- Không tiếp nhận, xử lý các nội dung khiếu nại, tố cáo theo quy định của pháp luật thông qua hòm thư này.

II. NỘI DUNG, HÌNH THỨC THỰC HIỆN:

1. Thiết lập “Hòm thư góp ý online”

- Tên gọi: “Hòm thư góp ý – kiến nghị của Nhân dân về thủ tục hành chính và chuyển đổi số”.

- Hình thức:

+ Thiết lập các tấm bảng, bảng gắn mã QR được in và niêm yết công khai tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã, nhà văn hóa các xóm và các địa điểm phù hợp khác.

+ Mã QR liên kết trực tiếp đến biểu mẫu trực tuyến (Google Form) mang tên: “Hòm thư góp ý online” với bộ câu hỏi khảo sát nhanh để nắm bắt các vấn đề vướng mắc.

- Nội dung tiếp nhận:

+ Những vướng mắc, khó khăn của Nhân dân trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã;

+ Khó khăn khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến, định danh điện tử, các ứng dụng chuyển đổi số;

+ Góp ý về tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức;

+ Kiến nghị, đề xuất giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả cải cách hành chính và chuyển đổi số tại địa phương.

2. Công khai, tuyên truyền

- Niêm yết mã QR và đường link “Hòm thư góp ý online” tại:

+ Trung tâm Phục vụ hành chính công xã.

+ Nhà văn hóa các xóm.

- Tuyên truyền trên các kênh thông tin của MTTQ xã, UBND xã; lồng ghép tuyên truyền tại các cuộc họp xóm, sinh hoạt của Ban Công tác Mặt trận ở khu dân cư.

3. Tiếp nhận, tổng hợp và phản ánh ý kiến

- Ủy ban MTTQ Việt Nam xã là đầu mối quản lý, vận hành “Hòm thư góp ý online”.

- Ý kiến của Nhân dân được phân loại theo nhóm nội dung, lĩnh vực để tổng hợp, phản ánh, kiến nghị.

- Việc tiếp nhận và xử lý thông tin được thực hiện định kỳ, không xử lý theo từng hồ sơ, vụ việc cụ thể.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Ủy ban MTTQ Việt Nam xã

- Là cơ quan chủ trì tổ chức triển khai việc thực hiện “Hòm thư góp ý online”.

- Giao bộ phận phụ trách công tác chuyển đổi số của cơ quan Ủy ban MTTQ Việt Nam xã chủ trì xây dựng, thiết lập và quản lý kênh “Hòm thư góp ý online”, bảo đảm hoạt động ổn định, thuận tiện cho Nhân dân truy cập, phản ánh.

- Giao bộ phận phụ trách công tác tuyên truyền của Ủy ban MTTQ Việt Nam xã thực hiện công tác thông tin, tuyên truyền về mục đích, ý nghĩa, phạm vi tiếp nhận và cách thức sử dụng kênh “Hòm thư góp ý online”; phối hợp với Ban Công tác Mặt trận xóm, bản tuyên truyền, hướng dẫn Nhân dân tiếp cận, quét mã QR và gửi ý kiến, kiến nghị theo đúng nội dung, phạm vi quy định.

- Giao bộ phận phụ trách công tác góp ý, phản biện xã hội của Ủy ban MTTQ Việt Nam xã chịu trách nhiệm tiếp nhận, phân loại, tổng hợp các ý kiến, kiến nghị của Nhân dân thông qua kênh “Hòm thư góp ý online”; định kỳ thứ 5 hàng tuần tổng hợp, phản ánh và kiến nghị (nếu có) các nội dung đến UBND xã Đô Lương và các bộ phận liên quan để xem xét, giải quyết theo thẩm quyền đồng thời theo dõi, giám sát việc tiếp thu, giải quyết các nội dung phản ánh, kiến nghị theo quy định. Tham mưu thực hiện các nội dung liên quan.

2. Ủy ban nhân dân xã Đô Lương

- Chịu trách nhiệm lãnh đạo, chỉ đạo và tạo điều kiện để Ủy ban MTTQ Việt Nam xã triển khai hiệu quả “Hòm thư góp ý online”.

- Phân công, cử cán bộ đầu mối thực hiện phối hợp với cán bộ phụ trách công tác giám sát, phản biện xã hội của Ủy ban MTTQ Việt Nam xã trong việc tiếp nhận, rà soát, xác minh thông tin phản ánh, kiến nghị của Nhân dân.
- Chịu trách nhiệm giải quyết các nội dung phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền; chỉ đạo các bộ phận chuyên môn kịp thời chấn chỉnh, khắc phục những tồn tại, hạn chế trong thực hiện thủ tục hành chính và chuyển đổi số.
- Định kỳ 01 quý/lần, tổng hợp và báo cáo kết quả thực hiện bằng văn bản về Ban Thường trực Ủy ban MTTQ Việt Nam xã.

3. Trung tâm Phục vụ hành chính công xã

- Tạo điều kiện thuận lợi để triển khai công khai, hiệu quả “Hòm thư góp ý online”; thực hiện niêm yết mã QR, đường link hòm thư góp ý tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã theo quy định.
- Tham gia cung cấp thông tin, báo cáo các nội dung liên quan đến phản ánh, kiến nghị của nhân dân theo quy định khi Ủy ban MTTQ Việt Nam xã đề nghị.

4. Ban công tác mặt trận các xóm

- Phối hợp tuyên truyền, hướng dẫn Nhân dân sử dụng “Hòm thư góp ý online”;
- Nắm bắt dư luận Nhân dân, phản ánh kịp thời về BTT Ủy ban MTTQ xã.

Trên đây là Kế hoạch Thực hiện “Hòm thư góp ý online” tiếp nhận ý kiến, kiến nghị của Nhân dân về những vướng mắc trong thực hiện thủ tục hành chính và chuyển đổi số tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Đô Lương./.

Nơi nhận:

- BTT UB MTTQ Việt Nam tỉnh;
- Văn phòng UB MTTQ Việt Nam tỉnh;
- Thường trực: Đảng ủy, HĐND xã;
- UBND xã;
- Ban xây dựng Đảng xã;
- Ủy ban kiểm tra Đảng ủy xã;
- Các tổ chức CT-XH xã;
- Trung tâm phục vụ hành chính công xã;
- Ban công tác MT các xóm;
- Lưu VT.

**TM. BAN THƯỜNG TRỰC
PHÓ CHỦ TỊCH THƯỜNG TRỰC**

Lê Thị Hải Vân



Mã Qr “Hòm thư góp ý online”