

**ỦY BAN NHÂN DÂN
PHƯỜNG ÁI QUỐC**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**

Số: /UBND-VP
V/v trả lời tham gia góp ý kiến
của ông Đỗ Văn Huyền,
thường trú tại Tổ dân phố Vũ Thượng

Ái Quốc, ngày tháng 4 năm 2026

Kính gửi: Ông Đỗ Văn Huyền, thường trú: Tổ dân phố Vũ Thượng,
phường Ái Quốc, thành phố Hải Phòng.

Ủy ban nhân dân phường Ái Quốc, thành phố Hải Phòng nhận được ý kiến phản ánh số: PAKN.20260411.0304 của ông Đỗ Văn Huyền, sinh ngày 01/9/1982, Căn cước công dân số 030082025368, địa chỉ thường trú tại Tổ dân phố Vũ Thượng, phường Ái Quốc, thành phố Hải Phòng tham gia góp ý kiến trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia với 3 nội dung như sau:

1. Việc công khai (tuyên truyền) lịch tiếp dân chỉ hiển thị trên Cổng thông tin của phường, không được phổ biến thực tế xuống nhân dân qua kênh (tổ dân phố, loa đài phát thanh, zalo, niêm yết nhà văn hóa...) dân chúng tôi không nắm được, mà tôi cũng hỏi cả bí thư + tổ trưởng dân phố cũng không nắm được thì làm sao dân nắm được?

2. Trong quá trình liên hệ qua điện thoại với Chánh văn phòng HĐND&UBND phường về việc tiếp công dân thì được yêu cầu ghi rõ nội dung, thông tin chi tiết... việc này tôi thấy sẽ gây ra cảm giác có rào cản khi dân muốn góp ý xây dựng hoặc muốn cần sự trợ giúp cần thiết.

3. Cách giao tiếp khi gặp dân liên lạc qua điện thoại (tin nhắn sms) không được thân thiện (ví dụ: không trả lời tin nhắn, khi hỏi cán bộ thì được trả lời là có việc gì?...) ... việc này gây cảm giác ức chế thần kinh.

Sau khi nhận được ý kiến tham gia góp ý của ông Đỗ Văn Huyền, Ủy ban nhân dân phường Ái Quốc thông tin đến công dân cụ thể như sau:

1. Về công khai lịch tiếp công dân: Đảng ủy ban hành Thông báo số 74-TB/ĐU ngày 30/01/2026 về Lịch tiếp công dân của đồng chí Bí thư Đảng ủy và UBND phường ban hành Thông báo số 215/TB-UBND ngày 25/12/2025 về thời gian, địa điểm tiếp công dân năm 2026 của Chủ tịch UBND phường Ái Quốc.

Căn cứ Khoản 2, Điều 24 Luật tiếp công dân số 42/2013/QH13 ngày 25/11/2013 của Quốc Hội: “Cơ quan, tổ chức, đơn vị có trách nhiệm niêm yết

công khai thông tin về việc tiếp công dân của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình tại trụ sở cơ quan, tổ chức, đơn vị, tại địa điểm tiếp công dân và công bố trên trang thông tin điện tử của cơ quan, tổ chức, đơn vị (nếu có) ”.

Sau khi thông báo số 74-TB/ĐU và Thông báo 215/TB-UBND được ban hành Đảng uỷ, Uỷ ban nhân dân phường đã thực hiện niêm yết công khai thường xuyên tại Trung tâm Phục vụ hành chính công, công khai tại phòng tiếp dân và đăng tải trên Cổng thông tin điện tử của phường (aiquoc.haiphong.gov.vn). Việc niêm yết công khai thông tin đảm bảo đúng Luật tiếp công dân.

Ngoài niêm yết công khai thông tin, UBND phường còn gửi Thông báo qua zalo đến Tổ trưởng Tổ dân phố và tuyên truyền trên hệ thống loa phát thanh của phường để nhân dân được biết.

Ý kiến tham gia góp ý của ông Huyền, Uỷ ban nhân dân phường xin tiếp thu theo hướng có thể thường xuyên đăng tải nhắc lại trên Cổng thông tin điện tử và hệ thống loa truyền thanh của phường để người dân nắm bắt.

2. Trong quá trình liên hệ qua điện thoại với Chánh văn phòng, việc đề nghị công dân cung cấp thông tin và trình bày rõ nội dung vụ việc là cần thiết để cơ quan có cơ sở hướng dẫn, hỗ trợ và xử lý phù hợp, nhằm mục đích đảm bảo quyền và nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được quy định tại Điều 7, Luật tiếp công dân số 42/2013/QH13.

Mục đích của việc yêu cầu cung cấp thông tin, trình bày nội dung là đảm bảo sự tôn trọng, tạo điều kiện thuận lợi cho công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và tham mưu đề xuất thành phần tham dự, dự kiến nội dung tiếp công dân của buổi tiếp công dân định kỳ.

3. Cách giao tiếp khi gặp dân liên lạc qua điện thoại (tin nhắn sms) không được thân thiện: Việc giao tiếp với công dân qua điện thoại và tin nhắn SMS đôi khi chưa thực sự kịp thời, có thể tạo cảm giác chưa thân thiện. Nguyên nhân là do tại thời điểm công dân nhắn tin, cán bộ đang bận công việc chuyên môn hoặc để điện thoại ở chế độ im lặng nên chưa thể phản hồi ngay. Tuy nhiên, sau đó cán bộ đã chủ động liên hệ lại bằng hình thức gọi điện trực tiếp để trao đổi, hướng dẫn công dân.

Để nâng cao chất lượng phục vụ và tạo sự hài lòng cho công dân, trong thời gian tới UBND phường yêu cầu cán bộ, công chức tiếp công dân cần tăng

cường tính chủ động trong việc phản hồi tin nhắn (kể cả phản hồi ngắn gọn khi chưa thể trả lời ngay), đồng thời giải thích rõ lý do chậm phản hồi nhằm tạo sự thông cảm và đảm bảo tính thân thiện, chuyên nghiệp trong giao tiếp.

UBND phường Ái Quốc trả lời ông Đỗ Văn Huyền được biết./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- TT Đảng ủy (để b/c);
- Lãnh đạo UBND phường;
- Lưu: VT, VP.

CHỦ TỊCH

Vũ Nam Hải