

UBND XÃ MINH HÓA
TRUNG TÂM PHỤC VỤ HCC

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

Số: /TTPVHCC
V/v trả lời ý kiến, kiến nghị của cử tri
trước kỳ họp thứ 4 Hội đồng nhân dân khóa II,
nhiệm kỳ 2026 - 2031

Minh Hoá, ngày tháng năm 2026

Kính gửi: Hội đồng nhân dân xã Minh Hóa.

Thực hiện Công văn số 1222/UBND ngày 10/7/2026 của Ủy ban nhân dân xã Minh Hóa về việc tham mưu trả lời, giải quyết kiến nghị cử tri sau kỳ họp thứ 4, HĐND xã khóa II, Trung tâm Phục vụ hành chính công xã trả lời ý kiến, kiến nghị của cử tri như sau:

1. Ý kiến cử tri Đinh Minh Thắng, Tổ dân phố 1, xã Minh Hóa kiến nghị: Việc giải quyết một số thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã còn chậm, có trường hợp người dân phải chờ đợi cả ngày mới hoàn thành thủ tục. Đề nghị UBND xã tiếp tục chỉ đạo nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính, tạo thuận lợi hơn cho tổ chức và công dân khi đến giao dịch.

Trả lời:

UBND xã Minh Hóa trân trọng cảm ơn ý kiến đóng góp của cử tri Đinh Minh Thắng.

Thời gian qua, Trung tâm Phục vụ hành chính công xã đã nỗ lực nâng cao chất lượng phục vụ, tuy nhiên trong một số thời điểm vẫn còn xảy ra tình trạng người dân phải chờ đợi do số lượng hồ sơ tiếp nhận tăng cao, một số thủ tục phải thực hiện quy trình liên thông với cơ quan chuyên môn cấp trên và phụ thuộc vào việc đồng bộ dữ liệu trên hệ thống điện tử, dẫn đến thời gian giải quyết kéo dài.

Tiếp thu ý kiến của cử tri, UBND xã sẽ tiếp tục chỉ đạo Trung tâm Phục vụ hành chính công thực hiện đồng bộ các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính, cụ thể:

- Rà soát, cải tiến quy trình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ theo hướng khoa học, rút ngắn thời gian chờ đợi của người dân.
- Tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính, nâng cao tinh thần trách nhiệm, thái độ phục vụ của đội ngũ cán bộ, công chức; thực hiện nghiêm việc hướng dẫn đầy đủ, chính xác ngay từ lần tiếp nhận đầu tiên.
- Đẩy mạnh tiếp nhận hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến và trả kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích nhằm giảm thời gian đi lại, chờ đợi của tổ chức, cá nhân.
- Thường xuyên theo dõi, kiểm tra, xử lý kịp thời các trường hợp chậm giải quyết hồ sơ; chủ động phối hợp với các cơ quan chuyên môn cấp trên để tháo gỡ khó khăn, bảo đảm giải quyết hồ sơ đúng hoặc trước thời hạn.

- Tiếp tục nâng cao chất lượng phục vụ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công, hướng tới sự hài lòng của người dân và doanh nghiệp.

UBND xã Minh Hóa ghi nhận ý kiến của cử tri và sẽ chỉ đạo các đơn vị liên quan nghiêm túc triển khai các giải pháp nêu trên, phấn đấu nâng cao hơn nữa chất lượng cải cách hành chính, đáp ứng tốt yêu cầu phục vụ tổ chức và công dân.

2. Ý kiến cử tri Nguyễn Chí Thương, thôn Cầu Lợi, xã Minh Hóa kiến nghị: Đề nghị UBND xã tăng cường tuyên truyền, hướng dẫn người dân sử dụng các dịch vụ công trực tuyến; đồng thời quan tâm hỗ trợ người lớn tuổi, người còn gặp khó khăn trong việc tiếp cận công nghệ thông tin, tạo điều kiện thuận lợi cho Nhân dân khi thực hiện các thủ tục hành chính.

Trả lời:

UBND xã Minh Hóa trân trọng cảm ơn và tiếp thu ý kiến của cử tri Nguyễn Chí Thương.

Trong thời gian qua, UBND xã đã chỉ đạo Trung tâm Phục vụ hành chính công phối hợp với các ban, ngành, đoàn thể triển khai nhiều giải pháp tuyên truyền, hướng dẫn người dân thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử thông qua Cổng Dịch vụ công quốc gia, ứng dụng VNeID và Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh, bộ ngành. Tuy nhiên, đối với người cao tuổi, người ít có điều kiện tiếp cận công nghệ thông tin và chưa thành thạo sử dụng thiết bị thông minh, việc thực hiện dịch vụ công trực tuyến vẫn còn gặp nhiều khó khăn.

Tiếp thu ý kiến của cử tri, UBND xã sẽ tiếp tục chỉ đạo triển khai các giải pháp sau:

- Tăng cường tuyên truyền, phổ biến về lợi ích, quy trình thực hiện dịch vụ công trực tuyến bằng nhiều hình thức phù hợp như hệ thống truyền thanh cơ sở, mạng xã hội, pa nô, áp phích và các buổi sinh hoạt ở khu dân cư.

- Phát huy vai trò của Trung tâm Phục vụ hành chính công, Tổ công nghệ số cộng đồng và lực lượng đoàn viên, thanh niên trong việc trực tiếp hướng dẫn, hỗ trợ người dân tạo tài khoản, nộp hồ sơ trực tuyến, thanh toán trực tuyến và tra cứu kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

Bố trí cán bộ, công chức tại Trung tâm Phục vụ hành chính công thường xuyên hỗ trợ người cao tuổi, người khuyết tật và những người gặp khó khăn trong việc sử dụng công nghệ thông tin, bảo đảm mọi công dân đều được hướng dẫn đầy đủ, tận tình khi đến giao dịch.

Tiếp tục triển khai phong trào "Bình dân học vụ số", tổ chức các hoạt động hướng dẫn kỹ năng số cơ bản, góp phần nâng cao khả năng tiếp cận và sử dụng các dịch vụ công trực tuyến của người dân.

Thường xuyên rà soát, cải tiến quy trình, nâng cao chất lượng phục vụ, tạo điều kiện thuận lợi nhất để người dân lựa chọn hình thức thực hiện thủ tục hành chính phù hợp với nhu cầu và điều kiện thực tế.

UBND xã Minh Hóa sẽ tiếp tục chỉ đạo các cơ quan, đơn vị liên quan thực hiện đồng bộ các giải pháp nêu trên, góp phần đẩy mạnh chuyển đổi số trong giải quyết thủ tục hành chính, nâng cao chất lượng phục vụ và mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp.

Trên đây là trả lời ý kiến, kiến nghị của cử tri sau kỳ họp thứ 4, Hội đồng nhân dân xã khóa II của Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Minh Hóa./.

PHÓ GIÁM ĐỐC PHỤ TRÁCH

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lãnh đạo UBND xã;
- Lưu: TTPVHCC.

Cao Thị Thanh Thỏa