

**ỦY BAN NHÂN DÂN
HUYỆN GÒ DẦU**

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

Số: /UBND-KTTH

Gò Dầu, ngày 01 tháng 6 năm 2023

V/v báo cáo nội dung phản ánh,
kiến nghị của cá nhân, tổ chức
qua Công Dịch vụ công quốc gia

Kính gửi: Văn phòng UBND tỉnh Tây Ninh.

Thực hiện Công văn số 4284/VP-KSTT ngày 22/5/2023 của Văn phòng UBND tỉnh Tây Ninh về việc xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức qua Công Dịch vụ công quốc gia.

UBND huyện đã chỉ đạo Phòng Nội vụ huyện đã phối hợp với Thanh Tra Sở Nội vụ tỉnh Tây Ninh làm việc với UBND xã Cẩm Giang và cá nhân công chức Nguyễn Thị Hồng Quyên - Tư pháp – Hộ tịch. Qua kiểm tra thực tế tại UBND xã Cẩm Giang UBND huyện Gò Dầu báo cáo như sau:

Trong khoảng thời gian từ 07 giờ đến 08 giờ 30 phút có khoản 06 hồ sơ nộp tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, trong đó hồ sơ của ông Lương Văn Thu- sinh năm 1957 (*Thủ tục Đăng ký lại khai sinh, do chị Lương Kim Hồng là con của ruột của ông Thu nộp thay*), hồ sơ này được hướng dẫn ghi tờ khai và bổ sung hoàn chỉnh hồ sơ vào ngày 18/5/2023, đến khoản 07 giờ 30 phút sáng ngày 19/5/2023 nộp lại lúc này có đồng chí Lê Thanh Nhân - Phó trưởng Công an xã Cẩm Giang có trao đổi với công chức Quyên giải quyết gấp cho trường hợp này để kịp làm căn cước công dân cho ông Thu trong thời gian Công an huyện Gò Dầu tổ chức cấp Căn cước công dân gắn chip và xác thực định danh điện tử mức độ 2 cho công dân tại trụ sở UBND xã Cẩm Giang (từ ngày 18-19/5/2023) mà ông Thu lại bị bệnh đi đứng khó khăn.

Tiếp đến là chị Huỳnh Thị Kim Thoại đến làm thủ tục yêu cầu cấp giấy tình trạng hôn nhân cho chị Thoại (*khoản 07 giờ 30 phút*), do chị chưa khai tờ khai giấy xác nhận tình trạng hôn nhân, Công chức Quyên đã hướng dẫn và chị thực hiện viết tờ khai tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả xã (*viết trong khoản 15 phút, đến khoản 07 giờ 45 phút chị Thoại nộp lại hồ sơ*).

Trong quá trình chị Thoại viết tờ khai thì công chức Quyên thực hiện tiếp nhận hồ sơ Đăng ký lại khai sinh của ông Lương Văn Thu- sinh năm 1957 thao tác trên Công dịch vụ công và phần mềm hộ tịch, hồ sơ hoàn thành khoản 08 giờ 10 phút trả kết quả cho ông Thu (*việc tiếp nhận hồ sơ toàn trình từ khâu Scan hồ sơ nộp dịch vụ công đến giải quyết hoàn thành trên phần mềm hộ tịch mất khoản 30 phút/hồ sơ*).

Trong thời gian thực hiện tiếp nhận và giải quyết hồ sơ đăng ký lại khai sinh cho ông Thu đến lúc tiếp nhận hồ sơ Chị Thoại, có 03 người đến trao đổi hồ sơ đã

được công chức Nguyễn Minh Tân hướng dẫn trước đó (do Công chức Tư pháp trực tại bộ phận được bố trí 02 đồng chí, sáng ngày 19/5/2023 Công chức Nguyễn Minh Tân - Tư pháp vắng do bận việc nhà). Do đó công chức Quyên đã giải thích, hướng dẫn cho 03 công dân mất khoản 20 phút (chỉ hướng dẫn không trả kết quả hồ sơ). Chính vì vậy đã kéo dài thời gian chờ đợi của chị Thoại. Khoản 8 giờ 30 phút hồ sơ của chị Thoại được tiếp nhận, Chị nhận Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả ra về và cũng không có ý kiến gì thêm. Hồ sơ Chị Thoại theo giấy hẹn có thời gian trả kết quả lúc 08 giờ ngày 29/5/2023 nhưng đã được giải quyết hoàn thành hồ sơ ngày 22/05/2023, giải quyết trước thời hạn.

Đến sáng ngày 24/5/2023 chị Thoại đến nhận kết quả, công chức Quyên đã trực tiếp giải thích với Chị Thoại. Thứ nhất, do ông Thu bị bệnh tai biến đi lại khó khăn và có minh chứng bằng hình ảnh ông Thu được công an viên xã hỗ trợ đưa ông Thu đến bàn làm Căn cước; thứ hai, 03 hồ sơ tôi hướng dẫn là hồ sơ đã được công chức Nguyễn Minh Tân hướng dẫn trước, mà ngày 19/5/2023 công chức Tân vắng, ngoài ra không ai là người thân của cán bộ, công chức; thứ ba, công chức Quyên có nhận thiếu sót với chị Thoại do mình không nêu lý do vì sao để chị Thoại chờ lâu. Chị Thoại cho biết do công chức Quyên không thông báo nên chị nhầm tưởng là công chức này giải quyết hồ sơ cho người thân nên bức xúc và phản ảnh sự việc trên Cổng dịch vụ công quốc gia. Qua giải thích, Chị Thoại đồng ý và cho biết chị sẽ phản hồi chính lại phản ảnh của mình trên Cổng dịch vụ công.

Qua sự việc trên, thời gian tới, UBND tăng cường công tác kiểm tra, giám sát tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả đối với công chức thực hiện các thủ tục hành chính, tổ chức họp bộ phận “một cửa” để chấn chỉnh nhắc nhở công chức.

Trên đây là Báo cáo nội dung phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức qua Cổng Dịch vụ công quốc gia trường hợp của bà Huỳnh Thị Kim Thoại, UBND huyện Gò Dầu xin báo cáo đến Văn phòng UBND tỉnh được biết./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu: VT, VP. HONND và UBND huyện.

Tân

CHỦ TỊCH