

**ỦY BAN NHÂN DÂN
THÀNH PHỐ RẠCH GIÁ**

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

Số: **43** /UBND-VP

Rạch Giá, ngày 28 tháng 01 năm 2022

V/v trả lời phản ánh, kiến nghị
của bà Lê Hoàng Thùy An trên
Cổng dịch vụ công Quốc Gia

Kính gửi: Bà Lê Hoàng Thùy An, địa chỉ: số 06 Tô Hiến Thành,
phường An Hòa, thành phố Rạch Giá.

Ngày 18/01/2022, Ủy ban nhân dân thành phố Rạch Giá nhận được phản ánh, kiến nghị của bà Lê Hoàng Thùy An, sdt: 0946 334 996, địa chỉ: số 06 Tô Hiến Thành, phường An Hòa, thành phố Rạch Giá trên hệ thống Cổng dịch vụ công Quốc Gia với nội dung: không được xử lý hồ sơ tại UBND phường Rạch Sỏi, thành phố Rạch Giá.

Qua rà soát, xác minh và báo cáo của UBND phường Rạch Sỏi, UBND thành phố trả lời như sau:

Đối với hồ sơ đăng ký lại Giấy khai sinh của bà Lê Hoàng Thùy An đã được UBND phường Rạch Sỏi tiếp nhận và đã trả kết quả giải quyết cho bà Lê Hoàng Thùy An theo quy định pháp luật.

UBND phường Rạch Sỏi đã kiểm điểm rút kinh nghiệm đối với công chức tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của phường; đồng thời đã có văn bản xin lỗi bà Lê Hoàng Thùy An về thái độ phục vụ của công chức phường.

Trên đây là văn bản trả lời phản ánh, kiến nghị của bà Lê Hoàng Thùy An trên hệ thống Cổng dịch vụ công Quốc Gia của UBND thành phố Rạch Giá.

Đính kèm Công văn số 01/CV-UBND ngày 24/01/2022 của UBND phường Rạch Sỏi./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Văn phòng UBND tỉnh;
- CT và các PCT UBND TP;
- UBND phường Rạch Sỏi;
- Lưu: VT.



**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**



Bùi Trung Thực

UBND THÀNH PHỐ RẠCH GIÁ
VĂN PHÒNG HĐND VÀ UBND

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

Số: *86* /VP-KSTT

Rạch Giá, ngày *20* tháng 01 năm 2022

V/v kiểm tra, xem xét, báo cáo
phản ánh, kiến nghị của bà Lê
Hoàng Thùy An trên hệ thống
Công dịch vụ công Quốc Gia

Kính gửi: Chủ tịch UBND phường Rạch Sỏi

Ngày 18/01/2022, Ủy ban nhân dân thành phố nhận được phản ánh, kiến nghị của bà Lê Hoàng Thùy An, sdt: 0946 334 996, địa chỉ: Số 06 Tô Hiến Thành, phường An Hòa, thành phố Rạch Giá trên hệ thống Công dịch vụ công Quốc Gia với nội dung: không được xử lý hồ sơ tại UBND phường Rạch Sỏi, thành phố Rạch Giá (*đính kèm tài liệu*).

Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố Bùi Trung Thực có ý kiến chỉ đạo như sau:

Yêu cầu Chủ tịch UBND phường Rạch Sỏi kiểm tra, xem xét và có văn bản giải trình về nội dung phản ánh, kiến nghị của bà Lê Hoàng Thùy An trên hệ thống Công dịch vụ công Quốc Gia; văn bản giải trình gửi về UBND thành phố (thông qua Văn phòng HĐND và UBND thành phố) chậm nhất ngày **26/01/2022**.

Văn phòng HĐND và UBND thành phố truyền đạt ý kiến chỉ đạo của Phó Chủ tịch UBND thành phố đến Trung tâm Y tế thành phố biết, tổ chức thực hiện./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- CT và PCT UBND thành phố;
- LĐVP;
- Lưu: VT, ttam.



Huỳnh Trung Hiếu

Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Đơn phản ánh kiến nghị

Mã số PAKN: PAKN.20220112.0032

Kính gửi: Văn phòng Chính phủ

Tên: LÊ HOÀNG THÙY AN

Địa chỉ: 06 Tô Hiến Thành

Tỉnh/Thành phố: Tỉnh Kiên Giang – **Quận/Huyện:** Thành phố Rạch Giá – **Xã/Phường:** Phường An Hòa

Hình thức gửi: Gửi phản ánh qua mạng máy tính

Loại PAKN: Khác

Tiêu đề: Không được xử lý hồ sơ tại UBND phường Rạch Sỏi, Tp Rạch Giá, tỉnh Kiên Giang

Nội dung: Sáng nay vào khoảng 10g30 tôi có mặt tại UBND Phường Rạch Sỏi, TP Rạch Giá, tỉnh Kiên Giang để nộp hồ sơ xin cấp lại Giấy khai sinh. Nhưng hồ sơ của tôi không được nhận xử lý mà hẹn quay lại vào buổi chiều với lý do nơi đây ngưng nhận hồ sơ để giải quyết việc khác. Tôi không hiểu tại sao tôi đến làm việc trong giờ hành chính mà lại bị từ chối với lý do để họ xử lý việc khác, vậy hồ sơ của tôi không phải là việc hay sao? Và nếu chiều tôi trở lại mà họ vẫn chưa xử lý xong việc khác thì tôi phải đến vào ngày khác nữa hay sao? Đây là lần thứ ba tôi đến đây để xử lý cùng một hồ sơ nhưng vẫn không thực hiện được. Lần đầu họ hướng dẫn và hẹn chiều quay lại, khi tôi quay lại vào buổi chiều thì họ bận đi họp và tôi cũng không được xử lý hồ sơ của mình. Hôm nay tôi cũng không được họ xử lý hồ sơ của tôi dù tôi đến nơi vẫn trong giờ hành chính. Qua phản ánh này tôi mong Quý cơ quan Nhà nước có cách triển khai viên chức phù hợp để tiếp dân và xử lý xác đáng, kịp thời cho nhu cầu của người dân. Trân trọng và xin cảm ơn!

**ỦY BAN NHÂN DÂN
PHƯỜNG RẠCH SỎI**

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

Số: 01 /CV- UBND

Rạch Sỏi, ngày 24 tháng 01 năm 2022

Về việc báo cáo phản ánh,

VP.UBND-UBND TP. RẠCH GIÁ bà Lê Hoàng

Thùy An trên Cổng dịch vụ

ĐẾN Số 11 công Quốc gia
Ngày 24/01/2022.....

Chuyển:.....

Số và ký hiệu HS:.....

Kính gửi: UBND thành phố Rạch Giá

Căn cứ Công văn số 86/ VP - KSTT ngày 20/01/2022 của Ủy ban nhân dân thành phố Rạch Giá về việc kiểm tra, xem xét, báo cáo phản ánh, kiến nghị của bà Lê Hoàng Thùy An trên hệ thống Cổng dịch vụ công Quốc gia.

Ngày 20/01/2022 Ủy ban nhân dân phường Rạch Sỏi có nhận được Công văn của UBND thành phố kèm theo thư phản ánh của bà Thùy An với nội dung phản ánh thái độ phục vụ, quy trình hướng dẫn và tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả Ủy ban nhân dân phường Rạch Sỏi.

Sau khi nhận được công văn và thư phản ánh, lãnh đạo Ủy ban nhân dân phường đã chỉ đạo Công chức Tư pháp – hộ tịch và Công chức Văn phòng – thống kê liên hệ với bà Thùy An để xác minh vụ việc về phản ánh nêu trên được bà trình bày như sau: (Có biên bản làm việc)

Vào lúc 4: 30 ngày 07/01/2022 (thứ 6) bà Thùy An có đến UBND phường để liên hệ thủ tục đăng ký lại khai sinh nhưng không được Công chức Tư pháp – hộ tịch trực tiếp hướng dẫn hồ sơ và được hẹn sang thứ 2. Ngày 20/01/2022 bà Thùy An quay lại UBND phường Rạch Sỏi nhưng vẫn chưa được tiếp nhận và hẹn lại vào buổi chiều với lý do nhiều hồ sơ chưa xử lý. Vào thời điểm này UBND phường ban hành thông báo tiếp nhận hồ sơ hưởng chế độ đối với người nhiễm Covid – 19 (F0, F1) người dân đến liên hệ công chứng sao y rất nhiều, dẫn đến hồ sơ thủ tục hành chính quá tải phải thực hiện việc lấy số thứ tự để kiểm tra và xử lý hồ sơ.

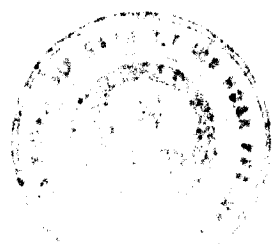
Do việc liên hệ hồ sơ thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả không được Công chức chuyên môn hướng dẫn kịp thời và đi lại nhiều lần gây bức xúc nên bà Thùy An gửi thư đến cổng thông tin để phản ánh về thái độ phục vụ của công chức. UBND phường đã làm việc với công chức trực tiếp tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, kiểm điểm rút kinh nghiệm, đồng thời xin lỗi về thái độ phục vụ và đã giải quyết và trả kết quả hồ sơ của bà Thùy An và bà đã thống nhất với cách giải quyết của lãnh đạo UBND phường Rạch Sỏi, không có khiếu nại hay phản ánh gì thêm.

Ủy ban nhân dân phường Rạch Sỏi báo cáo tình hình kiểm tra, xem xét thư phản ánh, kiến nghị của bà Lê Hoàng Thùy An đến Ủy ban nhân dân thành phố Rạch Giá./.

Nơi nhận :

- Như trên;
- Lưu: VP.





Rạch Sỏi, ngày 24 tháng 01 năm 2022

BIÊN BẢN

Xác Minh vụ việc phản ánh liên nghi theo Công văn cấp trên

Hôm nay vào lúc 09 giờ 00 phút, ngày 24 tháng 01 năm 2022

Tại 06 Tổ Hiền Thành, An Hòa, Rạch Giá, Kiên Giang

I. THÀNH PHẦN THAM DỰ:

1/ Ông Danh Tường - Chức vụ: Công chức Tư pháp

2/ Bà Châu Ngọc Thủy Dương - Chức vụ: Công chức Văn phòng

II. TRỰC TIẾP LÀM VIỆC VỚI

1/ Ông Lê Hoàng Thủy An - sinh năm: 1994, BND: 371718045

Địa chỉ: 06 Tổ Hiền Thành, An Hòa, Rạch Giá, Kiên Giang

2/ sinh năm:

Địa chỉ:

3/ sinh năm:

Địa chỉ:

II. NỘI DUNG:

Ông Lê Hoàng Thủy An cho biết vào khoảng ngày 12/01/2022 tôi có đến UBND phường Rạch Sỏi để liên hệ làm thủ tục đăng ký lại khai sinh và công chức tiếp nhận hồ sơ từ chối và hẹn lại thủ tục tuần sau nhưng đến đây thực tế tôi quay lại thì công chức đó tiếp tục hẹn lại buổi chiều. Trong quá trình tôi đến làm thủ tục đăng ký lại khai sinh thì công chức hướng dẫn nội dung có liên quan đến thủ tục đó. Tôi Lê Hoàng Thủy An cảm thấy bức xúc và không đồng ý với thái độ của công chức tiếp nhận hồ sơ đăng ký lại khai sinh và đề nghị là quan cơ thẩm quyền xem xét lại vụ.

việc này và tôi có phần cảm ơn Công Thông tin điện tử. Tôi chỉ yêu cầu xem xét lại thủ tục tiếp dân.

Tại buổi làm việc Công chức xã mới có nghe ý kiến tình bày của chúng tôi và ghi chép lại tại đây. Tình bày của Ông Lê Hoàng Thủy An và các lại bên làm việc thấy như nội dung và ký tên.

Biên bản kết thúc lúc 10 giờ cùng ngày.
(Đã gửi vào biên bản: ngày đầu tiên đến UBND Phường tiếp nhận hồ sơ từ ngày 07/01/2022)

HỌ DAN

CÔNG CHỨC GHI BIÊN BẢN



Lê Hoàng Thủy An



Đinh Tường