

Số: 96/BC-UBND

Quảng Tâm, ngày 26 tháng 6 năm 2023

## BÁO CÁO

**Kết quả giải quyết phản ánh, kiến nghị của công dân: Lê Duy Huỳnh,  
phố Quang Trung, phường Quảng Tâm, thành phố Thanh Hoá**

Thực hiện Công văn số 3635/UBND-VP ngày 19/6/2023 của Chủ tịch UBND thành phố Thanh Hoá về việc giải quyết kiến nghị của công dân Lê Duy Huỳnh, số điện thoại: 0983028186 trên hệ thống phản hồi Thanh Hoá. Sau khi xem xét nội dung đơn và báo cáo giải trình của Công chức Tư pháp - Hộ tịch phường Quảng Tâm tại hội nghị ngày 22/6/2023.

UBND phường Quảng Tâm báo cáo kết quả cụ thể như sau:

### 1. Diễn biến sự việc:

Sáng ngày 15/6/2023, công dân Lê Duy Huỳnh đến Bộ phận Một cửa UBND phường làm thủ tục đăng ký khai sinh cho con. Tuy nhiên, công dân Lê Duy Huỳnh chưa cung cấp đầy đủ hồ sơ theo quy định cho Công chức Tư pháp - Hộ tịch tại Bộ phận tiếp nhận hồ sơ. Vì vậy, Công chức Tư pháp - Hộ tịch tại Bộ phận Một cửa đã từ chối nhận hồ sơ và đề nghị công dân bổ sung đầy đủ hồ sơ theo quy định.

Buổi chiều cùng ngày, công dân Lê Duy Huỳnh đã cung cấp đầy đủ hồ sơ và được Công chức Tư pháp - Hộ tịch tại Bộ phận Một cửa hướng dẫn cho công dân đăng ký khai sinh trực tuyến (*Mức độ 3*) theo quy định. Tại thời điểm nhập phần mềm đăng ký khai sinh của Công chức Tư pháp - Hộ tịch tại Bộ phận Một cửa phần mềm bị lỗi nên công dân phải chờ để Trung tâm quản lý xử lý. Trong quá trình hướng dẫn cho công dân kê khai các loại biểu mẫu theo quy định, giữa Công chức Tư pháp - Hộ tịch và công dân, đồng nghiệp đã xảy ra to tiếng tranh luận với nhau về thủ tục hồ sơ, thời gian giải quyết công việc, (*Theo quy trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục đăng ký khai sinh theo Quyết định số 201/QĐ-STP ngày 11/10/2022 của Sở Tư pháp tổng thời gian giải quyết là 01 ngày làm việc*) Công chức Tư pháp - Hộ tịch đã có biểu hiện thiếu niềm nở như phản ánh của công dân là đúng.

Khi công dân Lê Duy Huỳnh sử dụng điện thoại cá nhân để quay CAMERA chụp ảnh, Công chức Tư pháp - Hộ tịch không đồng ý đã đưa tay ra gạt làm điện thoại của công dân rơi xuống bàn làm việc gây bức xúc cho công dân. (*Các nội dung này đã được CAMERA giám sát trong phòng Một cửa của UBND phường ghi lại*).

### 2. Kết quả giải quyết:

Ngày 22/6/2023, tại hội nghị giải quyết, các ý kiến tham gia đóng góp phê và tự phê bình của tập thể, đồng chí Nguyễn Thị Phương - Công chức Tư pháp - Hộ tịch phường Quảng Tâm đã nhận thấy bản thân chưa đến mức phải hành

động nóng vội khi công dân chụp ảnh chưa được sự đồng ý của mình nên làm rơi điện thoại của công dân.

Thông qua bản tự kiểm điểm và báo cáo tường trình cũng như hình ảnh còn lưu lại qua CAMERA giám sát trong phòng làm việc của UBND phường, đồng chí Nguyễn Thị Phương - Công chức Tư pháp - Hộ tịch đã nhận thấy do áp lực, thời gian giải quyết công việc theo quy trình thủ tục hành chính dịch vụ công trực tuyến phải tuân thủ theo quy định của pháp luật. Bên cạnh đó, công dân muốn tiếp nhận hồ sơ trực tiếp và có kết quả nhanh chóng để không phải chờ như trước đây nên bức xúc về thời gian.

Từ những nội dung trên, đồng chí Nguyễn Thị Phương - Công chức Tư pháp - Hộ tịch và UBND phường Quảng Tâm chân thành xin lỗi công dân Lê Duy Huỳnh, vì công chức chuyên môn đã có những thái độ và hành động chưa chuẩn mực khi tiếp xúc, giao dịch hành chính với công dân và nghiêm túc rút kinh nghiệm khắc phục trong thời gian tới.

Bản thân công dân Lê Duy Huỳnh cũng chia sẻ với chính quyền địa phương về thời gian và thủ tục khi giao dịch hành chính cần cung cấp đầy đủ hồ sơ theo quy định. Đặc biệt, hiện nay đang trong giai đoạn thực hiện chuyển đổi công nghệ số, giao dịch hành chính trên môi trường điện tử lần đầu sẽ có khó khăn nhất định, khi đã tạo được tài khoản để thực hiện dịch vụ công trực tuyến Mức độ 3, mức độ 4 sẽ tiết kiệm và thuận lợi cho công dân khi giao dịch hành chính công.

Trên đây là báo cáo kết quả giải quyết phản ánh kiến nghị của công dân Lê Duy Huỳnh, UBND phường báo cáo Chủ tịch UBND thành phố và Ban tiếp công dân thành phố biết trả lời công dân theo quy định./.

**Nơi nhận:**

- Chủ tịch UBND TP; } (để
- Phòng Tư pháp TP; } báo
- Ban tiếp công dân TP; } cáo)
- TT.Đảng ủy, HĐND phường (để B.C);
- Các thành viên UBND phường;
- Các ban, ngành, đoàn thể phường;
- Cán bộ, công chức phường;
- Lưu: VP UBND phường.

**KT. CHỦ TỊCH  
PHÓ CHỦ TỊCH**

**Nguyễn Văn Lợi**