

**ỦY BAN NHÂN DÂN
THÀNH PHỐ HẢI DƯƠNG**

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

Số: /UBND-VP
V/v trả lời phản ánh kiến nghị của công dân
Nguyễn Thị Ngọc Linh tại Bộ phận Một cửa

Hải Dương, ngày tháng năm 2022

Kính gửi: Văn phòng UBND tỉnh Hải Dương.

Chủ tịch UBND thành phố Hải Dương nhận được ý kiến phản ánh qua Cổng dịch vụ công Quốc gia và Công văn số 223/VP-NC-KSTTHC ngày 25/4/2022 của Văn phòng UBND tỉnh Hải Dương về việc xử lý phản ánh, kiến nghị của công dân Nguyễn Thị Ngọc Linh. Chủ tịch UBND thành phố giao Văn phòng HĐND & UBND thành phố tiến hành xác minh, làm rõ phản ánh, kiến nghị của công dân.

Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả (Bộ phận Một cửa) thành phố Hải Dương tổ chức buổi làm việc với bà Chu Thị Minh Hà, viên chức quầy 16, công dân Nguyễn Thị Ngọc Linh, địa chỉ: Khu Tân Minh, phường Tứ Minh, thành phố Hải Dương vào 14h00 ngày 26/4/2022 để xác minh nội dung phản ánh của công dân, báo cáo Chủ tịch UBND thành phố. Chủ tịch UBND thành phố công khai kết quả xác minh, báo cáo kết quả giải quyết như sau: Ngày 20/4/2022, bà Linh đến nhận kết quả lĩnh vực đất đai nhưng do không biết là phải đến quầy 8 nộp lệ phí rồi mới ra quầy 16 để nhận kết quả nên vào thẳng quầy 16 để nộp lệ phí và nhận kết quả, số thứ tự của bà Linh là 1634, hệ thống máy gọi số tự động gọi số 1634 nhưng bà Linh cho rằng máy không gọi số 1634, khi máy gọi đến số 1636 thì bà Linh vào quầy số 16, viên chức quầy 16 đề nghị bà Linh ra quầy số 8 nộp lệ phí và lấy lại số thứ tự tại quầy 16 để nhận kết quả. Bà Linh ra quầy 8 xong quay lại quầy 16 và không lấy lại số thứ tự vì cho rằng đã lấy số thứ tự 1634 từ trước rồi thì không phải lấy thứ tự nữa và cho rằng viên chức quầy 16 có lời nói trống không, không hướng dẫn công dân từ đầu nên bực bội ra về và phản ánh lên Cổng dịch vụ công Quốc gia. Trong buổi làm việc, cán bộ Bộ phận Một cửa đã giải thích trên phiếu hẹn có phần ghi chú: Tổ chức, công dân đến

nhận kết quả sáng từ 7h30 đến 11h30, chiều từ 13h30 đến 16h30 các ngày làm việc, mang theo giấy hẹn, CCCD hoặc CMND, giấy ủy quyền, nộp lệ phí (nếu có) tại quầy 8 trước khi nhận kết quả. Hệ thống máy gọi thứ tự tự động theo thứ tự từ số 1601, 1602... 1634, 1635, 1636... không thể bỏ qua 1934 mà gọi 1636 được. Bên cạnh đó mỗi ngày có hàng trăm công dân đến nhận kết quả tại quầy 16, nếu không lấy số thứ tự mà viên chức quầy 16 tiếp nhận bà Linh thì các công dân đến sau số thứ tự 1636 sẽ cho rằng bà Linh chen số thứ tự của họ.

Chủ tịch UBND thành phố tiếp thu ý kiến của công dân đồng thời chỉ đạo cán bộ, công chức, viên chức thành phố nói chung và tại Bộ phận Một cửa thành phố nói riêng thực hiện nghiêm đạo đức công vụ, sẽ bố trí thêm nhân sự tại Bộ phận Một cửa để hướng dẫn công dân thực hiện các thủ tục hành chính được thuận tiện./.

Nơi nhận:

- TT Thành ủy;
 - VP UBND tỉnh;
 - Lãnh đạo UBND tp;
 - CVP & PCVVP TP (ô. Đức);
 - bà Nguyễn Thị Ngọc Linh;
 - Lưu: VT.
- } (để báo cáo)

TL. CHỦ TỊCH
KT. CHÁNH VĂN PHÒNG
PHÓ CHÁNH VĂN PHÒNG

Lê Đắc Đức