

**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 kiến nghị của công dân  
Nguyễn Tiến Đạt

Hải Dương, ngày tháng 02 năm 2023

Kính gửi:

- Văn phòng UBND tỉnh Hải Dương;
- Ông Nguyễn Tiến Đạt, thường trú: Căn hộ 108A Tòa S212 KĐT HOP, xã Đa Tốn, huyện Gia Lâm, TP. Hà Nội.

Ngày 13/02/2023 UBND thành phố Hải Dương nhận được ý kiến Phản ánh kiến nghị vào hồi 23 giờ 38 phút ngày 12/02/2023 của công dân Nguyễn Tiến Đạt, địa chỉ: 141 Trần Nguyên Đán, phường Thanh Bình, thành phố Hải Dương, số điện thoại: 0869966996 trên Cổng dịch vụ công Quốc gia. Nội dung phản ánh: Cấp giấy chứng nhận hôn nhân quá lâu, và chưa có trả lời lại tình trạng xét duyệt sau khi đã nộp hồ sơ đầy đủ (trích nội dung trên Cổng dịch vụ công Quốc gia).

Ủy ban nhân dân thành phố đã có Công văn số 246/UBND-VP ngày 13/02/2023 về việc xử lý phản ánh kiến nghị của công dân Nguyễn Tiến Đạt gửi UBND phường Thanh Bình yêu cầu báo cáo UBND thành phố Hải Dương. Theo Báo cáo số 06/BC-UBND ngày 14/02/2023 của UBND phường Thanh Bình báo cáo giải trình nội dung phản ánh như sau:

Ngày 04/02/2023, công dân Nguyễn Tiến Đạt có hộ khẩu thường trú tại Căn hộ 108A Tòa S212 KĐT VHOP, xã Đa Tốn, huyện Gia Lâm, TP. Hà Nội nộp hồ sơ Online yêu cầu cấp giấy xác nhận tình trạng hôn nhân tại UBND phường Thanh Bình, thành phố Hải Dương. Trong quá trình tiếp nhận hồ sơ bà Nguyễn Thị Thúy, Công chức Tư pháp - Hộ tịch phường Thanh Bình đã trả lại, yêu cầu công dân khai lại tờ khai và tải file bổ sung thành phần hồ sơ chứng minh mốc thời gian cư trú ở địa chỉ 141 Trần Nguyên Đán, phường Thanh Bình, thành phố Hải Dương. Đến ngày 08/02/2023, công dân Nguyễn Tiến Đạt đã nộp lại hồ sơ đầy đủ các file theo quy định nhưng tờ khai chưa khai lại đầy đủ thông tin.

Quá trình xử lý hồ sơ bà Nguyễn Thị Thúy đã trực tiếp liên lạc qua điện thoại với công dân nhưng điện thoại của công dân thường xuyên bận và không liên lạc được, đến sáng ngày 13/02/2023, Công chức Tư pháp - Hộ tịch phường đã liên lạc được với công dân. Qua liên lạc công dân khẳng định không tìm được yêu cầu bổ sung hồ sơ trên Tài khoản của mình. Theo sự hướng dẫn của Công chức Tư pháp - Hộ tịch phường, công dân đã khai lại tờ khai và nộp lại hồ sơ Cổng thông tin dịch vụ công Quốc gia, công dân đã nhận được kết quả giải quyết ngay trong sáng buổi sáng ngày 13/02/2023.

Sự việc trên xảy ra do nguyên nhân chủ quan sơ suất, thiếu sót của công chức Tư pháp - Hộ tịch phường trong quá trình tiếp nhận và xử lý hồ sơ; nguyên nhân

khách quan do hệ thống phần mềm Dịch vụ công quốc gia chưa cập nhật kịp thời để công dân nhận được các yêu cầu bổ sung hồ sơ từ công chức Tư pháp-Hộ tịch.

Chủ tịch UBND phường Thanh Bình đã yêu cầu Công chức Tư pháp - Hộ tịch phường nghiêm túc rút kinh nghiệm trong quá trình tiếp nhận và xử lý hồ sơ.

UBND thành phố báo cáo Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh và trả lời công dân được biết./.

***Nơi nhận:***

- TT Thành ủy; (để báo cáo)
- CT, PCT UBND tp (ô. Phúc);
- Như trên;
- CVP & PCV tp (ô. Đức);
- Lưu: VT.

**KT. CHỦ TỊCH  
PHÓ CHỦ TỊCH**

**Nguyễn Hữu Phúc**