

Số: /BC-UBND

Kiến Hưng, ngày tháng năm 2024

BÁO CÁO

Kết quả về việc kiểm tra, giải quyết phản ánh kiến nghị của công dân

Kính gửi: - UBND quận Hà Đông;

Ngày 23/4/2024, UBND phường Kiến Hưng tiếp nhận văn bản số 1099/UBND-VP ngày 23/4/2024 của UBND quận Hà Đông về việc kiểm tra, giải quyết phản ánh kiến nghị của công dân Nguyễn Thị Phương Trà (Mã hồ sơ PAKN.20240411.0087). Nội dung phản ánh kiến nghị: Công dân đến làm thủ tục đăng ký kết hôn tại phường Kiến Hưng nhưng không hỗ trợ khai giấy mà yêu cầu khai qua cổng dịch vụ công trực tuyến, thái độ, không hỗ trợ công dân, gây phiền phức, mất thời gian mà không giải quyết được vấn đề.

Sau khi tiếp nhận văn bản, UBND phường Kiến Hưng giao bộ phận 1 cửa và Công chức tiếp nhận hồ sơ kiểm tra, rà soát nội dung phản ánh của công dân. Kết quả như sau:

Bà Nguyễn Thị Phương Trà thực hiện thủ tục đăng ký kết hôn ngày 11/4/2024, mã số hồ sơ H26.44.22-240411-0025

Ngày 11-12/4/2024 hệ thống phần mềm dịch vụ công thành phố Hà Nội trong tình trạng lỗi hệ thống, không đọc được thông tin của công dân khai trên hệ thống, không hiển thị file tài liệu đính kèm của công dân, công chức không thể tiếp cận được hồ sơ.

Bản thân công dân không thao tác được trên phần mềm, upload hồ sơ nhiều lần hệ thống không nhận file dẫn đến tình trạng công dân bức xúc, từ chối thực hiện thủ tục tại cổng dịch vụ công.

BƯỚC XỬ LÝ						
	Người xử lý	Thời gian	Ngày nhận	Ngày chuyển	Xử lý	Lý do trễ
Đáp nhận hồ sơ	Lê Thị Thu Hương	2 Giờ	13/04/2024	13/04/2024	Trước hạn	
Thu ý hồ sơ	Đỗ Thị Hồng	4 Giờ	13/04/2024	13/04/2024	Trước hạn	
Lãnh đạo UBND phê duyệt	Nguyễn Duy Mạnh	1 Giờ	13/04/2024	13/04/2024	Trước hạn	
Hoàn thiện hồ sơ	Đỗ Thị Hồng	1 Giờ	13/04/2024	13/04/2024	Trước hạn	

Ngày 13/4/2024 sau khi hệ thống ổn định, Bộ phận 1 cửa phường Kiến Hưng đã tiếp nhận hồ sơ, chuyển chuyên môn và xử lý có kết quả trước hạn. Bà Nguyễn Thị Phương Trà đã ký đăng ký kết hôn tại UBND phường Kiến Hưng ngày 16/4/2024, số đăng ký kết hôn 57/2024 quyển 01. Hiện tại công dân đã nhận kết quả và không có kiến nghị vướng mắc gì.

UBND phường Kiến Hưng trân trọng báo cáo UBND quận Hà Đông.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu: VT.

CHỦ TỊCH

Đặng Trần Đức