ỦY BAN NHÂN DÂN **PHƯỜNG KIẾN AN**	**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số:2008 /UBND-TTPVHCC V/v trả lời phản ánh kiến nghị của công dân trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia	*Kiến An, ngày 15 tháng 5 năm 2026*

Kính gửi: Công dân Nguyễn Thanh Tùng

Ủy ban nhân dân phường Kiến An nhận được phản ánh kiến nghị của công dân Nguyễn Thanh Tùng, (số điện thoại 0397.858.786) trên Cổng dịch vụ công Quốc gia (pakn.dichvucong.gov.vn), mã phản ánh: PAKN.20260511.1556.

Nội dung: "*Ngày 11/05/2026 tôi có lên UBND phường Kiến An để chứng thực giấy tờ. Thời gian tôi lên làm việc là 13h45, tôi là người dân đầu tiên lên UBND phường Kiến An làm việc vào đầu giờ chiều. Khi đó tôi được đề nghị lấy số thứ tự để làm thủ tục, sau khi cung cấp giấy tờ cần thiết để chứng thực, tôi được cán bộ ubnd phường Kiến An bộ phận chứng thực hướng dẫn ngồi chờ kết quả. Trong quá trình ngồi chờ lấy kết quả, các cán bộ trao đổi với nhau những thông tin không liên quan đến công việc, gây ồn ào mất trật tự trong không gian làm việc, không tập trung vào công việc để xử lý cho người dân một cách nhanh nhất. Sau tôi còn rất nhiều công dân cũng lên làm việc và chờ đợi. Bản thân tôi đi chứng thực giấy tờ phải chờ đợi 45 phút đồng hồ để xin một con dấu. Vậy tôi kiến nghị về cách làm việc, cách trao đổi với người dân và đề nghị cán bộ ubnd phường Kiến An khi tiếp xúc với người dân có một thái độ chuẩn mực, tập trung xử lý công việc cho người dân một cách nhanh nhất tránh để thời gian lãng phí của nhà nước và nhân dân. (Tôi kiến nghị toàn bộ cán bộ hiện làm việc tại ubnd phường Kiến An bộ phận chứng thực - hộ tịch trong ngày làm việc 11/05/2026)"*.

Sau khi nghiên cứu nội dung văn bản phản ánh kiến nghị của công dân, Uỷ ban nhân dân phường Kiến An đã kiểm tra, rà soát và trả lời công dân như sau:

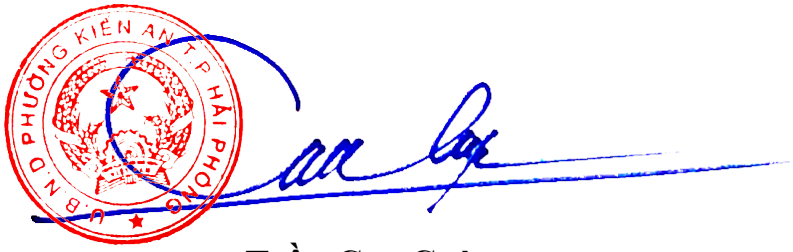
- Về nội dung *"các cán bộ trao đổi với nhau những thông tin không liên quan đến công việc, gây ồn ào mất trật tự trong không gian làm việc, không tập trung vào công việc để xử lý cho người dân một cách nhanh nhất"*: Ngày 11/5/2026, trong quá trình xử lý giải quyết TTHC cho công dân, cán bộ tại bộ phận Hộ tịch và Chứng thực có trao đổi công tác chuyên môn để thực hiện nhiệm vụ, nhưng không ảnh hưởng đến quá trình giải quyết TTHC cho công dân, các hồ sơ TTHC của công dân đều được tiếp nhận và giải quyết đảm bảo theo quy định.

- Về nội dung *"Bản thân tôi đi chứng thực giấy tờ phải chờ đợi 45 phút đồng hồ để xin một con dấu"*: Căn cứ Khoản 2, Điều 7 Nghị định 23/2015/NĐ-CP ngày 16/02/2015 của Chính phủ quy định thời hạn giải quyết chứng thực bản sao từ bản chính, chứng thực chữ ký được thực hiện ngay trong ngày tiếp nhận hồ sơ hoặc trong ngày làm việc tiếp theo nếu tiếp nhận sau 15 giờ. Vì vậy, việc tiếp nhận, giải quyết TTHC và trả kết quả cho công dân sau 45 phút từ khi tiếp nhận hồ sơ vẫn đảm bảo thời gian theo quy định.

Uỷ ban nhân dân phường Kiến An kính gửi công dân Nguyễn Thanh Tùng về việc giải quyết phản ánh kiến nghị của công dân trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia./.

***Nơi nhận*:**
- Như trên;
- Lưu: VT, TTPVHCC.

TL. CHỦ TỊCH
CHÁNH VĂN PHÒNG



Trần Cao Cường