

Số: /BC-UBND

Cẩm Giàng, ngày 06 tháng 12 năm 2025

BÁO CÁO

Kết quả giải quyết xử lý, phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức trên cổng dịch vụ công quốc gia và tổng đài 1022 năm 2025

Thực hiện chỉ đạo của Văn phòng UBND thành phố Hải Phòng, UBND xã Cẩm Giàng báo cáo kết quả xử lý, giải quyết phản ánh, kiến nghị của tổ chức cá nhân trên Cổng dịch vụ công Quốc gia năm 2025, như sau:

Tính từ 01/7/2025 đến 19/11/2025 UBND xã Cẩm Giàng nhận được 06 phản ánh kiến nghị trên Cổng dịch vụ công Quốc gia và Tổng đài 1022 (Cổng thông tin tiếp nhận, giải đáp thông tin cho người dân, doanh nghiệp); UBND xã đã chỉ đạo Thủ trưởng các phòng, đơn vị kiểm tra và tham mưu giải quyết kịp thời, dứt điểm, đúng quy định các phản ánh kiến nghị của công dân; Cụ thể:

1. Kết quả giải quyết xử lý, phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức trên Cổng dịch vụ công Quốc gia

Phản ánh 1: Ngày 01/7/2025, UBND xã Cẩm Giàng nhận được phản ánh, kiến nghị của công dân Nguyễn Thị Uyên, thôn Ngọc Lâu, xã Cẩm Giàng, thành phố Hải Phòng, Mã số PAKN: 20250701.0089 với nội dung "Xã cũ đóng cửa, xã mới cần thời gian sắp xếp 1 đến 2 tuần mới làm việc, dân cần thủ tục pháp lý để đi làm, xã trả lời phải đợi 1 tuần đến nửa tháng. Mong xã sắp xếp hợp lý, nhanh gọn để người dân không vất vả, chờ đợi".

Ngay sau khi nhận được phản ánh, kiến nghị, Chủ tịch UBND xã đã chỉ đạo Trung tâm Phục vụ hành chính công xã chủ trì phối hợp với các phòng có liên quan rà soát, xử lý; Ngày 03/7/2025 Chủ tịch UBND xã Cẩm Giàng đã có Thông báo số 02/TB-UBND trả lời phản ánh kiến nghị của công dân; Nội dung trả lời cụ thể như sau:

- Thực hiện mô hình chính quyền địa phương 2 cấp, xã Cẩm Giàng được thành lập từ các xã Cẩm Hoàng, Định Sơn và thị trấn Cẩm Giàng với diện tích tự nhiên là 26,64 km², quy mô dân số 34.523 người.

- Trước ngày 01/7/2025, cấp uỷ, chính quyền địa phương đã đặc biệt quan tâm bố trí cơ sở hạ tầng, trang thiết bị và nhân lực theo đúng chỉ đạo, hướng dẫn của cấp trên. Ngay khi đi vào hoạt động, từ ngày 01/7/2025, UBND xã đã phối hợp với Đoàn thanh niên, Hội Liên hiệp Phụ nữ và các nhà trường bố trí các cán bộ, công chức, viên chức, đoàn viên, hội viên hướng dẫn tổ chức, doanh nghiệp và công dân thực hiện các thủ tục hành chính theo quy định. Tuy nhiên, trong những ngày đầu, số lượng tổ chức, doanh nghiệp, cá nhân đến giao dịch, thực hiện

thủ tục hành chính rất đông, nhất là thủ tục chứng thực, không thể trả ngay kết quả giải quyết. Vì vậy, Trung tâm Phục vụ hành chính công xã đã in Giấy hẹn và trả kết quả theo đúng quy định.

Như vậy, khi công dân thực hiện thủ tục để đi làm chủ yếu là thủ tục chứng thực chữ ký của người khai lý lịch cá nhân và chứng thực bản sao đã được Trung tâm Phục vụ hành chính công tiếp nhận, in Giấy hẹn và trả kết quả theo đúng quy định (không quá 02 ngày). Ngoài ra, để phục vụ tổ chức, cá nhân được tốt hơn, UBND xã đã chỉ đạo Trung tâm Phục vụ hành chính công khẩn trương nghiên cứu, xây dựng kế hoạch, đề xuất các giải pháp tham mưu cho UBND xã rút ngắn thời hạn giải quyết thủ tục hành chính nhất là thủ tục chứng thực để có thể trả ngay cho công dân.

(Có Thông báo số 02/TB-UBND ngày 03/7/2025 của Chủ tịch UBND xã Cẩm Giang về việc trả lời phản ánh kiến nghị của công dân kèm theo).

Sau khi trả lời phản ánh kiến nghị của công dân nêu trên, UBND xã đã chỉ đạo Trung tâm Phục vụ hành chính công xã chủ trì phối hợp với các phòng có liên quan triển khai, tổ chức thực hiện nhiều giải pháp để phục vụ tổ chức, công dân được tốt hơn như: (1) Ứng dụng mã QR Code vào đánh giá giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm phục vụ hành chính công xã Cẩm Giang; (2) Nâng cao hiệu quả thực hiện dịch vụ công trực tuyến tại Trung tâm phục vụ hành chính công xã Cẩm Giang; (3) Nâng cao hiệu quả giải quyết thủ tục chứng thực theo phương châm: Phục vụ nhanh hơn - Hải lòng cao hơn; (4) Huy động các ngành, đoàn thể tham gia hướng dẫn công dân thực hiện TTHC tại Trung tâm Phục vụ hành chính công”; (5) Xây dựng Phương án kịch bản hỗ trợ người dân yếu thế và xử lý tình huống thường gặp trên địa bàn xã khi tham gia giải quyết TTHC tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã; (6) Tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính trợ cấp hưu trí xã hội tại nhà”; (7) hướng dẫn thủ tục cấp Giấy chung nhận quyền sử dụng đất trên địa bàn xã Cẩm Giang vào thứ 7 hằng tuần ... Đến nay, các thủ tục hành chính được giải quyết đảm bảo nhanh, gọn thống suốt, hiệu quả; đo lường mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp về giải quyết thủ tục hành chính qua mã QR cod mức độ rất hài lòng và hài lòng đạt 100%

Phản ánh 2: Ngày 04/7/2025, UBND xã Cẩm Giang nhận được phản ánh, kiến nghị của công dân Cao Quang Nghiêm khu Tràng Kênh, xã Cẩm Giang, thành phố Hải Phòng, Mã số PAKN: 20250704.0055; Nội dung phản ánh: Nộp hồ sơ xin cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất tại Bộ phận tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả huyện Cẩm Giàng từ tháng 1/2025; Mã hồ sơ H23.26-250114-0010 nhưng đến nay gia đình chưa nhận được kết quả. Đề nghị UBND thành phố Hải Phòng xem xét giải quyết.

Ngay sau khi nhận được phản ánh, kiến nghị, Chủ tịch UBND xã đã chỉ đạo phòng Kinh tế xã chủ trì phối hợp với các phòng có liên quan rà soát, xử lý; Ngày 05/7/2025 Chủ tịch UBND xã Cẩm Giang đã có Thông báo số 03/TB-

UBND trả lời phản ánh kiến nghị của công dân; Nội dung trả lời cụ thể như sau:

- Thực hiện mô hình chính quyền địa phương 2 cấp, xã Cẩm Giang được thành lập từ các xã Cẩm Hoàng, Định Sơn và thị trấn Cẩm Giang với diện tích tự nhiên là 26,64 km², quy mô dân số 34.523 người.

- Ngay sau khi đi vào hoạt động, từ ngày 01/7/2025, UBND xã đã chỉ đạo các phòng, đơn vị chuyên môn kiểm tra, rà soát các nhiệm vụ chuyên tiếp. Qua kiểm tra, rà soát cho thấy có thủ tục đăng ký đất đai, tài sản gắn liền với đất, cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất lần đầu được tiếp nhận tại Bộ phận “Một cửa” huyện Cẩm Giàng (cũ); Mã hồ sơ H23.26-250114-0010 chưa có kết quả giải quyết. UBND xã đã tiếp nhận và chỉ đạo phòng Kinh tế xã tiếp tục thực hiện các quy trình tiếp theo và tham mưu cho UBND xã xem xét giải quyết theo thẩm quyền đảm bảo đúng trình tự, thủ tục và thời hạn theo quy định của pháp luật.

(Có Thông báo số 03/TB-UBND ngày 05/7/2025 của Chủ tịch UBND xã Cẩm Giang về việc trả lời phản ánh kiến nghị của công dân kèm theo).

Sau khi trả lời công dân nêu trên, phòng Kinh tế xã đã hướng dẫn công dân hoàn thiện các trình tự, thủ tục. Ngày 04/8/2024 công dân Nguyễn Thị Hy thôn Tràng Kênh, xã Cẩm Giang (mẹ vợ ông Cao Quang Nghiêm) đã nộp hồ sơ thủ tục đăng ký đất đai, tài sản gắn liền với đất, cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, quyền sở hữu tài sản gắn liền với đất lần đầu đối với hộ gia đình, cá nhân, cộng đồng dân cư, người gốc Việt Nam định cư ở nước ngoài; Mã hồ sơ: Hồ sơ: H24.117-250804-6270.

Sau khi tiếp nhận hồ sơ nêu trên, phòng Kinh tế xã đã thực hiện quy trình và tham mưu cho UBND xã cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất lần đầu theo yêu cầu của công dân (Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất cấp ngày 10/10/2025, số AA 004414117, số vào sổ CX 01, người sử dụng đất Nguyễn Thị Hy, Căn cước công dân số 030148009165).

Phản ánh 3: Ngày 01/8/2025 UBND xã Cẩm Giang nhận được phản ánh, kiến nghị của công dân Nguyễn Văn Tàn khu La B, xã Cẩm Giang, thành phố Hải Phòng, Mã số PAKN: 20250730.0604; Nội dung phản ánh: “Tôi có ra UBND xã làm liên thông thủ tục hành chính cho con mới sinh, đến nay vẫn chưa có thẻ bảo hiểm y tế. Tra cứu hồ sơ thấy vẫn đang xử lý”.

Ngay sau khi nhận được phản ánh, kiến nghị, Chủ tịch UBND xã đã chỉ đạo Trung tâm Phục vụ hành chính công xã chủ trì phối hợp với Văn phòng HĐND và UBND xã rà soát, xử lý; Ngày 03/8/2025 Chủ tịch UBND xã Cẩm Giang đã có Thông báo số 18/TB-UBND trả lời phản ánh kiến nghị của công dân; Nội dung trả lời cụ thể như sau:

- Qua kiểm tra, rà soát cho thấy có thủ tục Đăng ký khai sinh, đăng ký thường trú, cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 6 tuổi được tiếp nhận tại Bộ phận “Một cửa” thị trấn Cẩm Giang, huyện Cẩm Giàng, tỉnh Hải Dương (cũ); Mã hồ sơ H23.26.35-250610-0009 đã có kết quả đăng ký khai sinh và đăng ký cư trú;

tuy nhiên chưa được cấp thẻ bảo hiểm y tế.

- UBND xã đã chỉ đạo Văn phòng HĐND và UBND xã phối hợp với Bảo hiểm xã hội Cẩm Giàng thực hiện cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 6 tuổi cho cháu Nguyễn Phúc Nguyên là con của ông Nguyễn Văn Tần.

Phản ánh 4: Ngày 20/9/2025 UBND xã Cẩm Giang nhận được phản ánh, kiến nghị của công dân Nguyễn Văn Tần khu La B, xã Cẩm Giang, thành phố Hải Phòng, Mã số PAKN: 20250920.0166; Nội dung phản ánh: Rút đơn phản ánh kiến nghị số PAKN: 20250730.0604.

Đến ngày 20/9/2025 sau khi UBND xã chỉ đạo Văn phòng HĐND và UBND xã phối hợp với hiểm xã hội Cẩm Giàng thực hiện cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 6 tuổi cho cháu Nguyễn Phúc Nguyên là con của ông Nguyễn Văn Tần. Ông Nguyễn Văn Tần gửi Phản ánh Mã số PAKN: 20250920.0166 nội dung xin rút PAKN: 20250920.0166 và cảm ơn UBND xã Cẩm Giang đã tập trung giải quyết cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 6 tuổi cho cháu Nguyễn Phúc Nguyên.

2. Hệ thống Tổng đài 1022 (Công thông tin tiếp nhận, giải đáp thông tin cho người dân, doanh nghiệp).

Phản ánh 1: Ngày 19/9/2025 UBND xã Cẩm Giang nhận được phản ánh, kiến nghị của công dân Lương Văn Thành, số điện thoại 0387170311, CCCD 030088014713, Mã phản ánh 20250919-0050344; Nội dung phản ánh: Kính gửi đề xuất tới ban lãnh đạo Xã, thành phố HP xem xét mở rộng nút giao Cầu Sen đường DT280 với đường QL38. Hiện tuyến đường QL38 là đường 2 chiều, mỗi chiều đường là 1 làn xe ô tô và 1 làn xe máy, đường DT280 là đường 2 chiều, mỗi chiều 1 làn đường đi hỗn hợp. Thực trạng phát triển khu vực hiện nay nhiều khu công nghiệp nên mỗi buổi sáng và tối (đặc biệt cuối tuần) lưu lượng tham gia giao thông ở đây có mật độ rất cao. Nút giao vốn đã xung đột lại thiếu làn cho xe queo phải từ đường DT280 ra đường QL38 và làn đi thẳng đường QL38 đi QL5 (giờ cao điểm vướng xe chờ từ đường QL38 vào DT280). Kính mong các cấp chính quyền có giải pháp tức thời để điều kiện giao thông khu vực này được thuận tiện hơn cho người dân, an toàn và giảm bớt tắc nghẽn.

Ngay sau khi nhận được phản ánh, kiến nghị, Chủ tịch UBND xã đã chỉ đạo phòng Kinh tế xã chủ trì phối hợp với các phòng có liên quan rà soát, xử lý; Qua kiểm tra xác định vị trí công dân phản ánh không nằm trên địa bàn xã Cẩm Giang. Ngày 22/9/2025 Chủ tịch UBND xã Cẩm Giang đã trả lời công dân trên hệ thống tổng đài 1022 và liên hệ hướng dẫn công gửi phản ánh về đúng nơi có thẩm quyền giải quyết.

Phản ánh 2: Ngày 24/11/2025 UBND xã Cẩm Giang nhận được phản ánh, kiến nghị của công dân Lương Văn Biên, điện thoại 0975231289, CCCD 030089003582, Mã phản ánh 20251124-0013920; Nội dung phản ánh: Qua theo dõi bài viết "Thành phố Hải Phòng trao tiền mặt, nhu yếu

phẩm, thuốc men hỗ trợ người dân tỉnh Đắk Lắk ứng phó với mưa lũ". Tôi nhận thấy trong bài viết ghi sai toàn bộ tên Tỉnh Đắk Lắk. Việc ghi sai tên tỉnh dễ gây hiểu nhầm cho người đọc và ảnh hưởng đến tính chính xác của thông tin báo chí nhất là trong lúc sắp nhập tỉnh như hiện nay. Kính đề nghị cơ quan báo chí chỉnh sửa lại nội dung cho đúng.

Ngay sau khi nhận được phản ánh, kiến nghị, Chủ tịch UBND xã đã chỉ đạo phòng Văn hóa - xã hội chủ trì phối hợp với các phòng có liên quan rà soát, xử lý; Qua kiểm tra xác định nội dung phản ánh không thuộc thẩm quyền UBND xã Cẩm Giang giải quyết. Ngày 25/11/2025 Chủ tịch UBND xã Cẩm Giang đã trả lời công dân trên hệ thống tổng đài 1022 và liên hệ hướng dẫn công gửi phản ánh về đúng nơi có thẩm quyền giải quyết.

Trên đây là báo cáo kết quả giải quyết xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức trên cổng dịch vụ công quốc gia và tổng đài 1022 năm 2025. UBND xã Cẩm Giang báo cáo UBND thành phố và Văn phòng UBND thành phố nắm được và chỉ đạo./.

Nơi nhận:

- UBND thành phố (b/c);
- Văn phòng UBND thành phố (b/c);
- Trung tâm Phục vụ HCC thành phố (b/c);
- Chủ tịch, các PCT UBND xã;
- Các phòng, đơn vị thuộc UBND xã;
- Lưu: VT.

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Lê Văn Định