

Số: 1218 /UBND-TTPVHCC
V/v xử lý, trả lời phản ánh,
kiến nghị của công dân trên
Cổng Dịch vụ công quốc gia

Xã Khúc Thừa Dụ, ngày 14 tháng 5 năm 2026

Kính gửi: Công dân Trần Thị Ngọc, địa chỉ: Số 11, đường Thái
nguyên, Thôn An Nhân Tây, Xã Tứ Kỳ, Thành phố Hải Phòng.

Qua theo dõi trên Hệ thống tiếp nhận phản ánh, kiến nghị trên Cổng Dịch
vụ công quốc gia, ngày 12/5/2026, UBND xã Khúc Thừa Dụ nhận được phản ánh
kiến nghị của công dân Trần Thị Ngọc, địa chỉ tại Số 11, đường Thái Nguyên,
Thôn An Nhân Tây, Xã Tứ Kỳ, Thành phố Hải Phòng, điện thoại 0769245502
(mã PAKN.20260508.0541). Nội dung phản ánh, kiến nghị cụ thể như sau:

*"Thủ tục đăng ký lại khai sinh: Đã thanh toán 3 lần - mỗi lần 80.000 - 2
lần bằng tài khoản MBBANK của chồng - 1 lần bằng tài khoản MBBANK cá nhân
- đã bị trừ tiền nhưng trả kết quả lỗi và không xác nhận là đã thanh toán nên
không thể gửi hồ sơ đi được".*

Căn cứ Quy chế tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành
chính, hành vi hành chính trên địa bàn thành phố Hải Phòng, UBND xã Khúc
Thừa Dụ đã giao Trung tâm Phục vụ hành chính công xã tiến hành xác minh và
xử lý nội dung PAKN của công dân Trần Thị Ngọc, cụ thể như sau:

Qua nắm bắt thông tin của công dân, ngày 08/5/2026, công dân Trần Thị
Ngọc có thực hiện các bước nộp hồ sơ Thủ tục đăng ký lại khai sinh trên Cổng
Dịch vụ công quốc gia qua Hệ thống giải quyết TTHC tập trung của Bộ Tư pháp
với mã hồ sơ: H24.147-260508-150004, trong quá trình nộp hồ sơ trực tuyến, hệ
thống có yêu cầu thanh toán phí, lệ phí của thủ tục với số tiền là 80.000 đồng. Tuy
nhiên sau khi công dân đã chuyển khoản 3 lần (*mỗi lần lệ phí chuyển là 80.000
đồng, tổng số tiền đã thanh toán là 240.000 đồng*), nhưng hệ thống DVC Bộ Tư
pháp vẫn báo chưa thực hiện thanh toán và chưa nộp được hồ sơ TTHC.

Trung tâm Phục vụ hành chính công xã đã thực hiện kiểm tra:

- Đối với hồ sơ H24.147-260508-150004: đến thời điểm ngày 12/5/2026,
khi tra cứu trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính ngành tư pháp
của Bộ Tư pháp tại địa chỉ: <https://dichvucongnghantuphap.moj.gov.vn>, hồ sơ mã
H24.147-260508-150004 của công dân Trần Thị Ngọc vẫn đang ở tình trạng
"chưa gửi hồ sơ" (*tra cứu trên Cổng Dịch vụ công quốc gia không có thông tin hồ
sơ này*). Như vậy, hồ sơ nêu trên chưa được gửi đi, chưa được tiếp nhận tại Trung
tâm Phục vụ hành chính công xã Khúc Thừa Dụ. Việc hồ sơ H24.147-260508-
150004 báo lỗi chưa thanh toán, chưa nộp được hồ sơ, nguyên nhân do lỗi hệ
thống phần mềm Dịch vụ công của Bộ Tư pháp.

- Khi kiểm tra, đối soát tài khoản thu phí, lệ phí của Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Khúc Thừa Dụ, số tài khoản: 2302172599999 tại Ngân hàng Agribank chi nhánh Ninh Giang: ngày 08/5/2026, có 3 thông tin chuyển khoản của công dân Trần Thị Ngọc và Vũ Ngọc Huy (chồng), với tổng số tiền là 240.000 đồng (chuyển khoản 3 lần, mỗi lần 80.000 đồng với cùng nội dung: Thanh toán phí, lệ phí cho mã hồ sơ: H24.147-260508-150004).

Từ các nội dung nêu trên, qua trao đổi với công dân và xem xét các tài liệu do công dân cung cấp, Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Khúc Thừa Dụ đã thực hiện chuyển hoàn lại 100% số tiền phí, lệ phí mà công dân đã nộp khi thực hiện TTHC (*chưa nộp được hồ sơ TTHC*). Đồng thời, trong ngày 13/5/2026, Trung tâm đã hướng dẫn công dân thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến thủ tục Cấp bản sao Trích lục hộ tịch, bản sao Giấy khai sinh với mã hồ sơ: H24.147-260513-665 (*mã hồ sơ H24.147-260508-150004 công dân trước đó tự nộp là nhằm thủ tục*), kết quả hồ sơ đã giải quyết xong trong ngày 13/5/2026. Công dân đã nhất trí với nội dung giải quyết và không có ý kiến khác.

Trên đây là nội dung xử lý, trả lời phản ánh, kiến nghị của công dân trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, Ủy ban nhân dân xã Khúc Thừa Dụ báo cáo Văn phòng UBND thành phố, Trung tâm Phục vụ Hành chính công thành phố và thông báo tới công dân Trần Thị Ngọc nắm bắt./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Văn phòng UBND thành phố;
- Trung tâm PVHCC thành phố;
- Chủ tịch, các PCT UBND xã;
- Văn phòng HĐND&UBND xã;
- Lưu: VT, TTPVHCC (1b).

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH



Nguyễn Đình Biểu