

**ỦY BAN NHÂN DÂN
XÃ KHÚC THỪA DỤ**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**

Số: 2166 /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 18 tháng 8 năm 2026

Kính gửi: Ông Nguyễn Văn Quý. Địa chỉ: đội 6, thôn Đông Cao, xã Khúc Thừa Dụ. Số điện thoại: 0945193473.

Qua theo dõi trên Hệ thống hỗ trợ phản ánh, kiến nghị trên Cổng Dịch vụ công quốc gia (<https://phananhkiennghi.dichvucong.gov.vn/>), ngày 12/8/2026, UBND xã Khúc Thừa Dụ nhận được phản ánh kiến nghị của công dân Nguyễn Văn Quý. Số điện thoại: 0945193473. Địa chỉ: đội 6, thôn Đông Cao, xã Khúc Thừa Dụ.

Hình thức gửi: Dịch vụ công.

Loại PAKN: Thủ tục hành chính.

Mã hồ sơ: H24.147-260810-150069.

Tên TTHC: Thủ tục thay đổi, cải chính, bổ sung thông tin hộ tịch, xác định lại dân tộc có yếu tố nước ngoài.

Lĩnh vực: Hộ tịch

Chủ đề PAKN: Tư Pháp

Mã số PAKN: PAKN.20260811.0085.

Nội dung phản ánh, kiến nghị cụ thể như sau:

" Tôi ghi rõ kiến nghị. Đề nghị trả lời bằng văn bản trong trường hợp ko tiếp nhận hồ sơ. Nhưng khi vào tra kết quả hồ sơ. Ko hề có 1 dòng giải thích. Làm việc thiếu trách nhiệm. Nhiều lần nộp hồ sơ nhưng ko dứt điểm. Để tồn đọng quá lâu dẫn đến chưa xong việc"

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 Văn phòng HĐND&UBND xã, phối hợp Trung tâm Phục vụ hành chính công xã tiến hành xác minh và xử lý nội dung PAKN của công dân Nguyễn Văn Quý, kết quả kiểm tra, xác minh cụ thể như sau:

Qua kiểm tra, xác minh hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tập trung của Bộ Tư pháp, Văn phòng HĐND&UBND xã xác định: từ ngày 07/8/2026 đến ngày 11/8/2026, ông Nguyễn Văn Quý đã 03 lần nộp hồ sơ trong lĩnh vực hộ tịch trên Cổng dịch vụ công quốc gia, cụ thể như sau:

- Lần 1: Hồ sơ số H24.147-260807-150045, thủ tục Đăng ký lại khai sinh nội dung yêu cầu giải quyết: Đăng ký lại khai sinh. Trung tâm Phục vụ hành chính công xã đã ban hành Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ số 44/PTC-

TTPVHCC ngày 07/8/2026, nêu rõ căn cứ quy định tại Khoản 4, Điều 5, Luật Hộ tịch số 60/2014/QH13: *“Mỗi sự kiện hộ tịch chỉ được đăng ký tại một cơ quan đăng ký hộ tịch có thẩm quyền theo quy định của Luật này.”*; do ông Quý đã được đăng ký khai sinh ngày 21/7/1989, số 50 tại UBND xã Đông Xuyên, huyện Ninh Giang, tỉnh Hải Dương nên không đủ điều kiện đăng ký lại.

- Lần 2: Hồ sơ số H24.147-260807-150054, Thủ tục thay đổi, cải chính, bổ sung thông tin hộ tịch, xác định lại dân tộc; nội dung yêu cầu giải quyết: Cải chính họ mẹ trong Giấy khai sinh. Trung tâm Phục vụ hành chính công xã đã ban hành Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ số 45/PTC-TTPVHCC ngày 10/8/2026, nêu rõ căn cứ quy định tại Khoản 1, Điều 17, Thông tư 04/2020/TT-BTP của Bộ Tư pháp ngày 28 tháng 5 năm 2020 về việc quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật hộ tịch và Nghị định 123/2015/NĐ-CP ngày 15/11/2015 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật hộ tịch: *“Việc cải chính hộ tịch chỉ được giải quyết sau khi xác định có sai sót khi đăng ký hộ tịch; không cải chính nội dung trên giấy tờ hộ tịch đã được cấp hợp lệ nhằm hợp thức hóa thông tin trên hồ sơ, giấy tờ cá nhân khác.”*. Do bản sao giấy khai sinh công dân cung cấp không thể hiện số, quyền số, có bản không ghi ngày tháng năm đăng ký nên không đủ căn cứ để cải chính.

- Lần 3: Hồ sơ số H24.147-260810-150069, Thủ tục thay đổi, cải chính, bổ sung thông tin hộ tịch, xác định lại dân tộc có yếu tố nước ngoài (nộp lúc 18 giờ 29 phút ngày 10/8/2026), nội dung yêu cầu giải quyết: Cải chính họ mẹ trong Giấy khai sinh - đây cũng chính là hồ sơ được công dân phản ánh trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia (mã số PAKN.20260811.0085). Trung tâm PVHCC đã ban hành Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ số 46/PTC-TTPVHCC ngày 11/8/2026, lúc 09 giờ 39 phút (trong thời hạn 01 ngày làm việc). Phiếu nêu rõ căn cứ quy định tại Khoản 1, Điều 17, Thông tư 04/2020/TT-BTP của Bộ Tư pháp ngày 28 tháng 5 năm 2020 về việc quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật hộ tịch và Nghị định 123/2015/NĐ-CP ngày 15/11/2015 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật hộ tịch: *“Việc cải chính hộ tịch chỉ được giải quyết sau khi xác định có sai sót khi đăng ký hộ tịch; không cải chính nội dung trên giấy tờ hộ tịch đã được cấp hợp lệ nhằm hợp thức hóa thông tin trên hồ sơ, giấy tờ cá nhân khác.”*; qua tra cứu dữ liệu khai sinh tại sổ gốc lưu trữ tại UBND xã Đông Xuyên, huyện Ninh Giang, tỉnh Hải Dương (Sổ đăng ký khai sinh 01/1989, đăng ký số 50 ngày 21/7/1989) xác định thông tin mẹ đẻ là bà Ngô Thị Rồi; việc đăng ký hộ tịch trước đây đúng quy định, không có sai sót do lỗi của cơ quan đăng ký hộ tịch nên không đủ điều kiện để cải chính theo tờ khai của công dân.

Cả 03 hồ sơ nêu trên đều đã được công chức Tư pháp - Hộ tịch tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã xem xét, trả lời bằng văn bản (Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ) trong thời hạn quy định, có nêu cụ thể căn cứ pháp lý, lý do từ chối. Đối chiếu dữ liệu trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia đối với hồ sơ mã H24.147-260810-150069 cho thấy nội dung trả lời nêu tại Phiếu từ chối số 46/PTC-TTPVHCC cũng đã được cập nhật đầy đủ lên Cổng Dịch vụ công quốc gia theo đúng thời hạn quy định. Như vậy, nội dung công dân phản ánh “không

hề có 1 dòng giải thích” là chưa chính xác, chưa phù hợp với thực tế hồ sơ đã được xử lý.

Ngày 17/8/2026, Văn phòng HĐND&UBND xã, Trung tâm Phục vụ hành chính công xã đã trực tiếp làm việc với công dân Nguyễn Văn Quý để trao đổi, thông tin trả lời nội dung phản ánh kiến nghị, đồng thời hướng dẫn, làm rõ, trả lời công dân về quy định, nội dung giải quyết TTHC có liên quan trong PAKN.

Sau khi được cán bộ Tư pháp - Hộ tịch giải thích, hướng dẫn, công dân Nguyễn Văn Quý đã nhất trí với nội dung giải thích và có đơn đề nghị rút phản ánh kiến nghị mã số PAKN.20260811.0085 (*chi tiết theo đơn gửi kèm*).

Trong thời gian tới, nếu có nhu cầu tiếp tục được tư vấn, hỗ trợ, hướng dẫn trong quá trình thực hiện TTHC, đề nghị ông Nguyễn Văn Quý liên hệ theo một trong các số điện thoại sau:

1. Ông Vũ Tuấn Dương, Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công, Số điện thoại: 0977.994.055

2. Bà Trần Thị Ngân, Phó Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công, Số điện thoại: 0945.050.530

3. Ông Nguyễn Mạnh Cường, Công chức Tư pháp - Hộ tịch, Số điện thoại: 0977.076.186

4. Bà Nguyễn Huệ Chi, Công chức Tư pháp - Hộ tịch, Số điện thoại: 0981.514.278

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 Nguyễn Văn Quý nắm bắt./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- 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