

UBND XÃ THƯỢNG HỒNG
TRUNG TÂM PHỤC VỤ
HÀNH CHÍNH CÔNG

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

Thượng Hồng, ngày 07 tháng 10 năm 2025

Số: 03 /TTPVHCC

V/v trả lời phản ánh, kiến nghị của công
dân Phạm Thị Miên thôn An Đông, xã
Thượng Hồng, thành phố Hải Phòng

Kính gửi: Bà Phạm Thị Miên, thôn An Đông, xã Thượng Hồng.

Ngày 30/9/2025, Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Thượng Hồng, thành phố Hải Phòng có nhận được ý kiến phản ánh kiến nghị của công dân Phạm Thị Miên, có địa chỉ: thôn An Đông – xã Thượng Hồng.

Nội dung phản ánh kiến nghị của bà như sau:

“Trước đó rất nhiều lần tôi lên dịch vụ hành chính để công chứng giấy khai sinh, căn cước công dân để làm hồ sơ đi làm nhưng cán bộ làm việc chậm chậm xử lý việc riêng. Nghe điện thoại người người nhà, đón con ... Đỉnh điểm là hôm này ngày 30/9/2025 tôi có lên công chứng căn cước công dân, giấy khai sinh để đi làm lúc đó người sử dụng dịch vụ công chỉ có 5 người nhưng nhân viên làm việc rất chậm chễ, máy lấy số cũng không sử dụng được, người dân lấy số nhưng cán bộ lại không gọi theo số, chỉ có 5 người và tôi đã phải đợi hơn 1 tiếng rưỡi để nhận kết quả. Đồng chí Vũ Thị Nhanh với thái độ không hợp tác, tôn trọng người dân khi dân hỏi chỉ bảo không biết. Sau đó sai 1 người tên là Trí đi lấy hồ sơ mặc dù khoảng cách rất gần nhưng người này đi mất 20 phút trong thực tế chỉ mất 3 phút. Khi trả kết quả tôi nộp lệ phí công tôi hỏi tại sao không trả lại biên lai xác nhận đã thu tiền cho dân thì Vũ Thị Nhanh bảo phải chuyển hồ sơ đi nên phải mất một ngày để lại hồ sơ và ngày hôm sau quay lại lấy kết quả. Thêm nữa là tại sao Vũ Thị Nhanh lại thu lệ phí dịch vụ công bằng chính tài khoản cá nhân của mình. Mong các cán bộ xử lý để người dân thuận tiện và nhanh hơn trong việc sử dụng dịch vụ công...”

Về nội dung này Trung tâm phục vụ hành chính công xã trả lời như sau:

Công dân Phạm Thị Miên có phản ánh là bà rất nhiều lần lên dịch vụ hành chính công để công chứng Giấy khai sinh, Căn cước công dân. Tuy nhiên qua tra cứu trên dịch vụ công có địa chỉ motcua.thanhphohaiphong.gov.vn từ ngày 01/7/2025 đến ngày 30/09/2025, thì bà Phạm Thị Miên chưa phát sinh thủ tục hành chính nào trên cổng dịch vụ công. Như vậy nội dung bà Phạm Thị Miên phản ánh, kiến nghị trên là chưa có cơ sở.

Việc thực hiện giải quyết TTHC tại Trung tâm Phục vụ hành chính công được chỉ đạo thực hiện theo đúng quy định, công chức tại Trung tâm đều cố gắng giải quyết TTHC nhanh nhất có thể để trả cho công dân, đặc biệt là thủ tục liên quan đến chứng thực: theo quy định thời gian giải quyết thủ tục chứng thực bản sao từ bản chính giấy tờ, văn bản được bảo đảm ngay trong ngày, hoặc trong ngày làm việc tiếp theo nếu tiếp nhận sau 15 giờ. Như vậy việc trả kết quả sau hơn một tiếng đồng hồ như bà Miến phản ánh là không chậm muộn so với quy định.

Hiện tại, Trung tâm Phục vụ hành chính công có giao nhiệm vụ cho bà Nguyễn Thị Thu Nhanh – Chuyên viên thực hiện nhiệm vụ thu phí, lệ phí liên quan giải quyết TTHC tại Trung tâm: Đối với những công dân có tài khoản ngân hàng kết nối với phần mềm thanh toán trực tuyến, công chức Trung tâm hướng dẫn người dân trực tiếp thực hiện thanh toán. Tuy nhiên, phần lớn người dân đến giao dịch tại Trung tâm Phục vụ hành chính công là người có tuổi và học sinh nên không có tài khoản ngân hàng, đồng thời để giải quyết TTHC trả cho công dân được nhanh hơn công chức Trung tâm thường thu hộ và nộp hộ phí, lệ phí khi công dân thực hiện thủ tục hành chính; trường hợp công dân có nghi vấn việc thu phí chưa đúng, công dân có thể tra cứu tài khoản dịch vụ công của mình (*hoặc của người nhờ nộp hộ TTHC nếu trường hợp nhờ người khác thực hiện TTHC hoặc yêu cầu công chức trực tiếp thực hiện thu phí xuất biên lai*) để đối chiếu với phí, lệ phí mình đã nộp cho công chức tại Trung tâm. Nếu phát hiện có sai lệch giữa phí phát sinh thực hiện TTHC trên cổng dịch vụ công với phí mà công chức tại Trung tâm thu hộ, công dân có thể phản ánh trực tiếp với Lãnh đạo Trung tâm, phản ánh qua cổng dịch vụ công hoặc với bất kỳ địa chỉ tiếp nhận thông tin phản ánh kiến nghị đã được công khai tại Trung tâm Phục vụ hành chính công để cấp có thẩm quyền nắm được xử lý kịp thời.

Trên đây là nội dung trả lời phản ánh kiến nghị của bà Phạm Thị Miến, công dân tại thôn An Đông, xã Thượng Hồng, thành phố Hải Phòng của Trung tâm Phục vụ hành chính công./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu: TTPVHCC xã;



Vũ Quang Thái