

Số: 09/BC-TTPCHCC

Vĩnh Lại, ngày 20 tháng 9 năm 2025

BÁO CÁO

Kết quả giải quyết phản ánh, kiến nghị của công dân trên Tổng đài 1022 Thành phố Hải Phòng

Ngày 19 tháng 8 năm 2025, Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Vĩnh Lại nhận được thông báo từ tổng đài 1022.HP của thành phố Hải Phòng về việc xử lý phản ánh, kiến nghị của công dân Phạm Xuân Ngọc, cư trú: Xã Vĩnh Lại, thành phố Hải Phòng, số điện thoại: 0866066302 trên Tổng đài 1022.HP với nội dung: *“Ngày 01/08/2025 tôi làm online trên VNelD, yêu cầu cấp phiếu lý lịch tư pháp số 2. Tôi đã nộp phí đầy đủ và nhận được lịch hẹn ngày 15/8/2025 sẽ trả bản điện tử, nhưng đến hôm nay ngày 18/8/2025 tôi vẫn chưa nhận được bản điện tử và cả bản giấy. Tôi kính mong cơ quan có thẩm quyền xem xét giúp tôi sớm nhận được. Tôi xin chân thành cảm ơn!”*

Sau khi nhận được phản ánh, kiến nghị của công dân, Trung tâm Phục vụ hành chính công xã đã chỉ đạo công chức chuyên môn phụ trách từng lĩnh vực kiểm tra, xem xét nội dung phản ánh, kiến nghị; đồng thời tổ chức cuộc họp với toàn thể công chức để nắm bắt và xử lý nội dung phản ánh, kiến nghị. Kết quả giải quyết cụ thể như sau:

1. Thông tin kiểm tra, xác minh

Ngày 01/08/2025 ông Phạm Xuân Ngọc đến Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Vĩnh Lại để làm thủ tục cấp phiếu lý lịch tư pháp số 02 (thủ tục này do cơ quan Công an thành phố Hải Phòng quản lý). Tuy nhiên, để thuận tiện cho công dân, công chức của Trung tâm PVHCC đã hỗ trợ, hướng dẫn ông Phạm Xuân Ngọc thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến qua tài khoản VnelD theo quy định.

2. Phương án giải quyết phản ánh, kiến nghị của công dân

Theo nội dung phản ánh qua tổng đài 1022.HP của thành phố Hải Phòng với nội dung trên, Trung tâm phục vụ hành chính công xã đã tiến hành kiểm tra, xác minh làm rõ quy trình giải quyết thủ tục hành chính (cấp phiếu lý lịch tư pháp số 02) của ông Phạm Văn Ngọc. Ngay sau khi nhận được thông báo của Tổng đài 1022.HP thành phố Hải Phòng, Trung tâm đã cử công chức chuyên môn phụ trách xử lý phản ánh kiến nghị của xã xử lý theo quy định.

Kết quả xử lý như sau: Do thủ tục cấp phiếu lý lịch Tư pháp số 2 là thủ tục hành chính không thuộc thẩm quyền của UBND cấp xã trả kết quả. Với nội dung phản ánh, kiến nghị của ông Phạm Xuân Ngọc đã được công chức của Trung tâm PVHCC xã Vĩnh Lại chuyển đến Văn phòng điều phối của UBND thành phố Hải Phòng để phối hợp với các cơ quan liên quan để tiếp tục xử lý.

3. Nhận xét đánh giá

Sau khi nhận được phản ánh, kiến nghị qua Tổng đài 1022.HP, công chức Trung tâm PVHCC đã liên hệ và làm việc với ông Phạm Xuân Ngọc thì nhận được trả lời: Do trong quá trình đợi trả kết quả phiếu lý lịch Tư pháp số 02 ông có phần nóng vội, chưa thực sự hiểu biết về thẩm quyền giải quyết đối với thủ tục hành chính đối với (cấp phiếu lý lịch Tư pháp số 02) đã dẫn đến hiểu nhầm, nên đã phản ánh trên đài 1022.HP.

Kết quả tiếp nhận và xử lý phản ánh kiến nghị của công dân qua tổng đài 1022 đã được Trung tâm PVHCC xử lý kịp thời và đảm bảo theo quy định của pháp luật.

4. Kiến nghị, đề xuất

Đề nghị UBND thành phố quan tâm chỉ đạo Công an thành phố kiểm tra, xác minh để sớm trả kết quả cho công dân.

Đề nghị Văn phòng điều phối của UBND thành phố tăng cường phối hợp với các sở, ngành trong giải quyết các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền cho người dân được nhanh chóng và hiệu quả.

Trên đây là báo cáo kết quả giải quyết phản ánh, kiến nghị của công dân qua Tổng đài 1022 Thành phố Hải Phòng. Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Vĩnh Lại báo cáo Đảng ủy xã Vĩnh Lại; UBND xã Vĩnh Lại; UBND thành phố và Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố được biết và cho ý kiến chỉ đạo./.

Nơi nhận:

- UBND thành phố;
- Trung tâm PVHCC thành phố
- Thường trực Đảng ủy xã;
- Chủ tịch, các PCT UBND xã;
- Lưu: VT.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Vũ Văn Quảng