

Số: 14/BC-TTPVHCC

Vĩnh Lại, ngày 26 tháng 9 năm 2025

BÁO CÁO

Kết quả giải quyết phản ánh, kiến nghị của công dân trên Cổng DVC quốc gia

Ngày 13 tháng 8 năm 2025 UBND xã Vĩnh Lại tiếp nhận phản ánh kiến nghị trên hệ thống dịch vụ công tại địa chỉ: [pakn.dichvucong.gov.vn](#) của công dân Lưu Thị Thu, sinh ngày: 17/05/1986. Địa chỉ: Thôn Trinh Xuyên, xã Vĩnh Lại, thành phố Hải Phòng

- Nội dung phản ánh: (Xin vui lòng xác nhận yêu cầu làm giấy khai sinh giúp tôi). Với nội dung phản ánh nêu trên UBND xã Vĩnh Lại giao cho Trung tâm Phục vụ hành chính công tiến hành làm việc với những người có liên quan

Trung tâm HCC xã Vĩnh Lại báo cáo kết quả giải quyết phản ánh, kiến nghị của công dân Lưu Thị Thu như sau:

I. KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT NỘI DUNG PHẢN ÁNH KIẾN NGHỊ

1. Giải quyết nội dung phản ánh, kiến nghị của công dân.

Theo như phản ánh trên cổng thông tin điện tử, Cổng dịch vụ công quốc gia, công dân Lưu Thị Thu nộp hồ sơ trực tuyến về việc đăng ký khai sinh của bản thân. Nơi yêu cầu giải quyết tại: Trung tâm phục vụ hành chính công xã Vĩnh Lại, thành phố Hải Phòng. Ngay sau khi nộp hồ sơ, bà Lưu Thị Thu đã gửi kèm theo phản ánh, kiến nghị với nội dung (Xin vui lòng xác nhận yêu cầu làm giấy khai sinh giúp tôi). Kiến nghị, phản ánh của bà Lưu Thị Thu đã được hệ thống ghi nhận tại địa chỉ: [pakn.dichvucong.gov.vn](#) và đã được chuyển về UBND xã Vĩnh Lại vào ngày 13 tháng 8 năm 2025 để xử lý. Tuy nhiên trong thời gian này chuyên viên Trung tâm HCC chưa được cấp quyền xử lý phản ánh kiến nghị trên cổng dịch vụ công quốc gia. Trung tâm đã liên hệ xin được cấp quyền xử lý và đã được chấp thuận.

Ngày 20 tháng 9 năm 2025 chuyên viên HCC của xã đã tra cứu hồ sơ của công dân Lưu Thị Thu. Chuyên viên phụ trách giải quyết PAKN đã báo cáo lãnh đạo đơn vị và tham mưu, đề xuất phương án giải quyết.

Trung tâm HCC đã phân công các đồng chí gồm:

- Đồng chí: Vũ Văn Quảng- Phó Giám đốc TTHCC- Chủ tọa
- Đồng chí: Hà Trung Kiên - Chuyên viên VPHCC - Thư ký
- Đồng chí: Nguyễn Văn Tuấn - Chuyên viên Trung tâm HCC xã

Tiến hành xác minh, làm rõ đồng thời giải quyết phản ánh kiến nghị của công dân. Kết quả giải quyết được thiết lập bằng văn bản và báo cáo Giám đốc Trung tâm trước ngày 26 tháng 9 năm 2025

2. Báo cáo giải trình của đồng chí Nguyễn Văn Tuấn chuyên viên tiếp nhận hồ sơ tại trung tâm

- Vào ngày 07/08/2025 công dân Lưu Thị Thu có thực hiện nộp trực tuyến hồ sơ đăng ký khai sinh trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố Hải Phòng - Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Vĩnh Lại, thành phố Hải Phòng. Thẻ hiện tại số thứ tự 27, mã hồ sơ H24.210-250807-8270, thủ tục 1.001193.000.00.00.H24 - Thủ tục đăng ký khai sinh.

- Ngày 08/08/2025 cá nhân tôi đã xem xét để xử lý hồ sơ của công dân Lưu Thị Thu tuy nhiên, đã nhập ý kiến xử lý “Hồ sơ chưa hợp lệ, đề nghị công dân bổ sung hồ sơ” vì lý do:

+ Hồ sơ công dân đã nộp sai thủ tục vì không phải là trường hợp khai sinh mới cho trẻ em mới sinh ra mà công dân nộp: “Liên thông thủ tục hành chính về đăng ký khai sinh, đăng ký thường trú, cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 6 tuổi”.

+ Hồ sơ công dân đã nộp sai quy định vì đây là trường hợp đăng ký lại khai sinh theo Luật Hộ tịch, theo Điều 26 Nghị định 123/2015/NĐ-CP của Chính phủ và theo Điều 9, Thông tư 04/2020/TT-BTP của Bộ Tư pháp.

Trên đây là toàn bộ báo cáo giải trình về xử lý phản ánh, kiến nghị của công dân Lưu Thị Thu kiến nghị trên cổng dịch vụ công

3. Tổng hợp ý kiến

3.1. Ý kiến của bà Lưu Thị Thu

Ngày 04/8/2025 tôi Lưu Thị Thu có nộp hồ sơ trực tuyến về việc đăng ký khai sinh của bản thân. Sau khi nộp hồ sơ tôi có gửi phản ánh, kiến nghị của mình với nội dung *(Xin vui lòng xác nhận yêu cầu làm giấy khai sinh giúp tôi)*.

Do bản thân tôi không hiểu biết về việc nộp hồ sơ, giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử. Cụ thể như: (thành phần hồ sơ không phù hợp với yêu cầu, các tài liệu đính kèm không được chụp scan, khi tích hợp các thành phần hồ sơ theo yêu cầu trên hệ thống không đúng, bản thân có nhu cầu đăng ký lại khai sinh nhưng đã tích hợp vào mục đăng ký khai sinh mới..) bản thân sau khi nộp hồ sơ xong không biết tra cứu hồ sơ, không biết yêu cầu cũng như hướng dẫn của cán bộ tiếp nhận nên dẫn đến sự việc trên.

Tại buổi làm việc ngày hôm nay, sau khi được hướng dẫn nộp hồ sơ trực tuyến và hướng dẫn các quy trình giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử tôi nhận thấy việc nộp hồ sơ đăng ký khai sinh của mình và gửi phản ánh kiến nghị của mình là không đúng. Tôi xin được rút kinh nghiệm và không có phản ánh, kiến nghị gì đến nội dung đăng ký lại khai sinh của mình.

Qua đây tôi xin được cảm ơn sự hướng dẫn tận tình của các cán bộ làm việc tại Trung tâm phục vụ hành chính công xã Vĩnh Lại, đã hỗ trợ giúp đỡ tôi hoàn thành được công việc của mình.

3.2. Ý kiến Đồng chí Nguyễn Văn Tuấn - Chuyên viên TTPVHCC - Phụ trách Tư pháp - Hộ tịch.

Tên tôi là: Nguyễn Văn Tuấn

Chức vụ: Chuyên viên Trung tâm Phục vụ hành chính công

Đơn vị công tác: UBND xã Vĩnh Lại, thành phố Hải Phòng

- Ngày 07/08/2025 công dân Lưu Thị Thu có thực nộp trực tuyến hồ sơ đăng ký khai sinh trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố Hải Phòng; Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Vĩnh Lại, thành phố Hải Phòng thể hiện:

+ Số thứ tự: 27

+ Mã hồ sơ: H24.210-250807-8270

+ Thủ tục: 1.001193.000.00.00.H24 - Thủ tục đăng ký khai sinh

- Ngày 08/08/2025 cá nhân tôi đã xem xét để xử lý hồ sơ của công dân Lưu Thị Thu, tuy nhiên bản thân đã nhập ý kiến xử lý “Hồ sơ chưa hợp lệ, đề nghị công dân bổ sung hồ sơ”. Ngoài ra công dân đã nộp sai quy định vì đây là trường hợp đăng ký lại khai sinh chứ không phải là trường hợp đăng ký khai sinh cho trẻ em mới sinh.

Yêu cầu công dân bổ sung hồ sơ để tiến hành các bước tiếp theo đảm bảo việc giải quyết thủ tục hành chính (Đăng ký lại khai sinh) theo quy định của pháp luật.

4. Kết luận việc giải quyết phản ánh, kiến nghị của công dân

Theo như phản ánh trên cổng thông tin điện tử, Cổng dịch vụ công quốc gia, công dân Lưu Thị Thu nộp hồ sơ trực tuyến về việc đăng ký khai sinh của bản thân. Nơi yêu cầu giải quyết tại: Trung tâm phục vụ hành chính công xã Vĩnh Lại, thành phố Hải Phòng. Ngay sau khi nộp hồ sơ, bà Lưu Thị Thu đã gửi kèm theo phản ánh, kiến nghị với nội dung (*Xin vui lòng xác nhận yêu cầu làm giấy khai sinh giúp tôi*).

- Qua xem xét việc yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính của công dân Lưu Thị Thu chưa hợp lệ. Cụ thể như: (thành phần hồ sơ không phù hợp với yêu cầu, các tài liệu đính kèm không được chụp scan, khi tích hợp các thành phần hồ sơ theo yêu cầu trên hệ thống không đúng. Hồ sơ công dân đã nộp sai thủ tục vì không phải là trường hợp khai sinh mới cho trẻ em mới sinh ra mà công dân nộp: “Liên thông thủ tục hành chính về đăng ký khai sinh, đăng ký thường trú, cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 6 tuổi”. Hồ sơ mà công dân có nhu cầu giải quyết là trường hợp đăng ký lại khai sinh theo Luật Hộ tịch, theo Điều 26 Nghị định 123/2015/NĐ-CP của Chính phủ và theo Điều 9, Thông tư 04/2020/TT-BTP của Bộ Tư pháp.

Công dân Lưu Thị Thu sau khi nộp hồ sơ xong không biết tra cứu hồ sơ, không biết yêu cầu cũng như hướng dẫn của cán bộ tiếp nhận nên dẫn đến sự việc trên. Để đảm bảo theo quy định về giải quyết thủ tục hành chính đề nghị công dân nhập lại theo hướng dẫn của công chức trung tâm.

II. ĐÁNH GIÁ TRÁCH NHIỆM CỦA CÔNG CHỨC KHI THỰC THI CÔNG VỤ.

1. Trách nhiệm của lãnh đạo UBND xã trong công tác lãnh đạo, chỉ đạo.

Về phía Trung tâm PVHCC xã sẽ tổ chức họp, rút kinh nghiệm trong công tác tiếp nhận hồ sơ trên môi trường điện tử; dịch vụ công quốc gia, đối với đồng chí công chức chuyên môn phụ trách lĩnh vực Tư pháp - Hộ tịch. Trong thời gian tới nghiêm túc chấn chỉnh lại.

2. Trách nhiệm của công dân Lưu Thị Thu khi tham gia giải quyết TTHC.

Đối với công dân Lưu Thị Thu cần rút kinh nghiệm đồng thời tăng cường học hỏi, tìm hiểu về các quy trình nộp hồ sơ trực tuyến trên môi trường điện tử qua các phương tiện thông tin đại chúng. Nếu có khó khăn có thể đến Trung tâm phục vụ hành chính công xã Vĩnh Lại để được hỗ trợ.

- Qua đây Trung tâm phục vụ hành chính công xã Vĩnh Lại ghi nhận việc tham gia nộp hồ sơ trực tuyến của công dân Lưu Thị Thu, đồng thời mong muốn bà Lưu Thị Thu tiếp tục quan tâm đóng góp ý kiến phản ánh của mình trong việc giải quyết thủ tục hành chính, để địa phương xã Vĩnh Lại ngày càng tốt hơn.

3. Hình thức xử lý

Trung tâm phục vụ hành chính công tổ chức họp kiểm điểm, nghiêm túc rút kinh nghiệm

- Đồng chí Nguyễn Văn Tuấn có trách nhiệm hướng dẫn công dân Lưu Thị Thu trong việc nộp hồ sơ trực tuyến đối với thủ tục Đăng ký lại khai sinh theo đúng quy định của pháp luật

- Công dân Lưu Thị Thu có trách nhiệm tập hợp hồ sơ theo hướng dẫn và tham gia vào việc nộp hồ sơ đăng ký lại khai sinh của bản thân

Vậy Trung tâm HCC xã Vĩnh Lại báo cáo UBND thành phố Hải Phòng, Trung tâm Hành chính thành phố Hải Phòng; Lãnh đạo UBND xã về kết quả giải quyết phản ánh, kiến nghị của công dân Lưu Thị Thu ./.

Nơi nhận:

- UBND thành phố Hải Phòng
- Trung tâm Hành chính công thành phố;
- UBND xã Vĩnh Lại;
- Văn phòng HĐND - UBND xã;
- Lưu VT. VP-TTPVHCC

TM. TRUNG TÂM PVHCC
KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC

Vũ Văn Quảng

