UBND XÃ NAM THỤY ANH
TRUNG TÂM PVHCC

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

Số: 06 /BC-TTPVHCC

Nam Thụy Anh, ngày 09 tháng 10 năm 2026

BÁO CÁO
Kết quả rà soát, giải quyết phản ánh, kiến nghị của công dân trên Cổng Dịch vụ công quốc gia

Kính gửi: Ủy ban nhân dân xã Nam Thụy Anh.

Thực hiện Công văn số 1236/UBND-VP ngày 08/10/2026 của Văn phòng HĐND và UBND xã Nam Thụy Anh và ý kiến chỉ đạo của Chủ tịch UBND xã về việc kiểm tra, làm rõ nội dung phản ánh, kiến nghị của công dân gửi trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, Trung tâm Phục vụ hành chính công xã báo cáo kết quả như sau:

I. THÔNG TIN PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ

Ngày 08/10/2026, UBND xã Nam Thụy Anh tiếp nhận 01 phản ánh, kiến nghị của công dân trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, cụ thể:

- Mã phản ánh, kiến nghị: PAKN.20261006.0570; ngày gửi: 06/10/2026.
- Người phản ánh: Bà Lâm Thị Thu Thảo.
- Số điện thoại liên hệ: 0855941870.
- Mã hồ sơ thủ tục hành chính: H31.148-261002-150010.
- Nội dung phản ánh: "Trả kết quả sai. Vào kiểm tra thông tin dịch vụ công là đã hoàn thành nhưng khi xem chi tiết thì không phải giấy tờ của mình. Mong được kiểm tra lại và trả kết quả đúng".

II. KẾT QUẢ RÀ SOÁT, KIỂM TRA

Qua rà soát, Trung tâm ghi nhận nội dung công dân phản ánh liên quan đến việc kết quả hiển thị hoặc kết quả được cung cấp không đúng với thông tin, giấy tờ của người thực hiện thủ tục hành chính. Trung tâm xác định đây là nội dung cần được kiểm tra, xác minh cụ thể để bảo đảm quyền và lợi ích hợp pháp của công dân.

Kết quả kiểm tra cụ thể: Hồi 9 giờ 23 phút, ngày 02/10/2026 công dân Lâm Thị Thu Thảo địa chỉ khu phố Lâm Xá 1, Quảng Ninh đến Trung tâm phục vụ hành chính công để nộp hồ sơ đăng ký kết hôn. Cùng thời điểm này công dân Đỗ Văn Bình thôn Thanh Do đến nộp hồ sơ xin chứng thực bản sao từ bản chính. Do tài khoản VneID của anh Đỗ Văn Bình không đăng nhập được để nộp hồ sơ trực tuyến, vì vậy công chức chuyên môn tại trung tâm hành chính công đã mượn tài khoản của chị Lâm Thị Thu Thảo (người nộp thủ tục đăng ký kết hôn trước) để nộp giúp hồ sơ cho anh Đỗ Văn Bình.

Theo quy trình tiếp nhận hoàn thiện và trả kết quả thủ tục đăng ký kết hôn (cần thời gian xác minh) từ khi tiếp nhận đến khi trả kết quả là 7 ngày, còn hồ sơ chứng thực bản sao từ bản chính trong 2 ngày. Do đó kết quả của anh Đỗ Văn Bình đã được công chức chuyên môn hành chính công trả vào thời 11 giờ 15 phút cùng ngày tại trung tâm. Hồ sơ điện tử của anh Đỗ Văn Bình được trả tại tài khoản của chị Lâm Thị Thu Thảo. Do đó chị Lâm Thị Thu Thảo nhận được kết quả của anh Đỗ Văn Bình trước và đối chiếu với thủ tục đề nghị của mình thấy sai kết quả là đúng

III. KẾT QUẢ VÀ BIỆN PHÁP KHẮC PHỤC

1. Đối với hồ sơ của công dân

Trực tiếp Phó giám đốc Trung tâm đã liên hệ và thông báo cho bà Lâm Thị Thu Thảo qua số điện thoại đã cung cấp để thông tin về tình hình xử lý và hướng dẫn nhận kết quả đúng theo quy định.

2. Biện pháp chấn chỉnh, phòng ngừa

- Tăng cường kiểm tra, đối chiếu thông tin người nộp hồ sơ, mã hồ sơ và giấy tờ kết quả trước khi thực hiện trả kết quả trực tiếp hoặc trả kết quả điện tử. Trường hợp bất đắc dĩ phải mượn tài khoản người khác nộp hộ thủ tục hành chính cho công dân khác yêu cầu công chức chuyên môn phải xin ý kiến và giải thích rõ để công dân cùng hiểu, chỉ khi người có tài khoản nộp hộ hiểu và đồng ý công chức chuyên môn mới thực hiện việc tiếp nhận và thụ lý hồ sơ.

- Yêu cầu cán bộ, công chức, viên chức và nhân viên có liên quan nâng cao tinh thần trách nhiệm, thực hiện nghiêm quy trình tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả; kịp thời phát hiện, xử lý sai sót.

- Tăng cường công tác kiểm tra, giám sát việc giải quyết thủ tục hành chính; không để xảy ra tình trạng trả nhầm, trả sai kết quả hoặc cập nhật trạng thái hồ sơ không chính xác.

IV. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT

Sau khi hoàn thành việc giải quyết, đề nghị Văn phòng HĐND và UBND xã phối hợp thực hiện việc cập nhật, công khai kết quả trả lời phản ánh, kiến nghị trên Cổng Dịch vụ công quốc gia theo quy định.

Trên đây là Báo cáo kết quả rà soát, giải quyết phản ánh, kiến nghị của công dân Lâm Thị Thu Thảo. Trung tâm Phục vụ hành chính công xã kính báo cáo UBND xã Nam Thụy Anh xem xét, chỉ đạo./.

Nơi nhận:
- Như trên;
- Lãnh đạo UBND xã;
- Lưu: VT, TTPVHCC.

TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG

TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG

PHÓ GIÁM ĐỐC

Phạm Xuân Thụy