UBND XÃ KIẾN XƯƠNG **TTPV HÀNH CHÍNH CÔNG**	**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số: 12 /BCGT-TTPVHCC	*Kiến Xương, ngày 27 tháng 10 năm 2026*

BÁO CÁO
GIẢI TRÌNH NỘI DUNG PHẢN ÁNH CỦA CÔNG DÂN KHI THỰC HIỆN THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TẠI TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG

1- Ý kiến phản ánh của công dân Đỗ Văn Năm về thủ tục cấp xác nhận tình trạng hôn nhân:

Trung tâm Phục hành chính Công xã Kiến Xương nhận được ý kiến phản ánh của công dân Đỗ Văn Năm có mã hồ sơ H31.189-261021-990007 về nhận kết quả thủ tục hành chính của người khác khi thực hiện thủ tục Cấp xác nhận tình trạng hôn nhân.

Bộ phận tiếp nhận hồ sơ tại Trung tâm phục vụ hành chính công phụ trách lĩnh vực hộ tịch đã kiểm tra thành phần hồ sơ, tiếp nhận và giải quyết theo yêu cầu cuat ông Đỗ Văn Năm trước thời hạn theo quy định. Tuy nhiên do sơ xuất, khi đính kèm file để chuyển và trả kết quả, công chức phụ trách tiếp nhận giải quyết đã đính nhầm file kết quả của người khác và trả cho ông Đỗ Văn Năm. Bộ phận tiếp nhận và giải quyết đã liên hệ giải thích và xin lỗi ông Đỗ Văn Năm và trả đúng kết quả theo quy định.

2- Ý kiến phản ánh của công dân Đào Văn Nhật về thủ tục cấp Trích lục hộ tịch, bản sao Giấy khai sinh:

Trung tâm Phục hành chính Công xã Kiến Xương nhận được ý kiến phản ánh của công dân Đào Văn Nhật có mã hồ sơ H31.189-260922-150018 về không đính kèm phiếu từ chối hoặc văn bản từ chối đối với thủ tục cấp Trích lục hộ tịch, bản sao Giấy khai sinh.

Bộ phận tiếp nhận hồ sơ tại Trung tâm phục vụ hành chính công phụ trách lĩnh vực hộ tịch đã kiểm tra thành phần hồ sơ, thông tin kê khai của ông Đào Văn Nhật trên hệ thống Sổ đăng ký khai sinh và hệ thống cơ sở dữ liệu hộ tịch điện tử nhưng không có kết quả. Do sơ xuất nên cán bộ phụ trách tiếp nhận hồ sơ thuộc lĩnh vực đăng ký hộ tịch chỉ nhắn tin trả lời tương tác trên Dịch vụ công, không thực hiện soạn thảo văn bản và ký số để gửi thông báo đến công dân là ông Đào Văn Nhật (Chưa đúng với trình tự giải quyết theo quy định).

Lãnh đạo Trung tâm phục vụ hành chính công đã nhắc nhở, phê bình, yêu cầu Chuyên viên Văn phòng HĐND-UBND thực hiện việc tiếp nhận hồ sơ tại

Trung tâm phục vụ hành chính công rút kinh nghiệm, tích cực học hỏi kỹ năng nâng cao hiệu quả trong công việc đẻ phục vụ người dân được tốt hơn.

Trung tâm phục vụ hành chính công xã Kiến Xương xin trân trọng báo cáo./.

Nơi nhận:
- UBND tỉnh;
- Chủ tịch, các PCT UBND xã;
- Lưu: VT.

GIÁM ĐỐC TTPVHCC

U.B.N.D XÃ KIẾN XƯƠNG TỈNH THÁI HƯNG TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG

Nguyễn Ngọc Quang