

Số: **410/BC-UBND**

Nam Từ Liêm, ngày 16 tháng 8 năm 2019

BÁO CÁO

**Về kết quả giải quyết đơn kiến nghị của bà Bùi Thị Minh Hoa (mã
PAKN: PAKN.2019.31232)**

Thực hiện chỉ đạo của UBND thành phố Hà Nội tại Văn bản số 3370/UBND-KSTTHC ngày 07/8/2019 về việc kiểm tra, giải quyết phản ánh kiến nghị của bà Bùi Thị Minh Hoa (mã PAKN: PAKN.2013.31232), UBND quận Nam Từ Liêm xin báo cáo kết quả kiểm tra, giải quyết phản ánh kiến nghị của bà Bùi Thị Minh Hoa như sau:

- Ngày 11/7/2019 bà Bùi Thị Minh Hoa đăng ký hai (02) hồ sơ cấp bản sao trích lục khai sinh (Cơ quan thụ lý: UBND quận Nam Từ Liêm) trên cổng Dịch vụ công trực tuyến của thành phố Hà Nội cho bà Bùi Thị Minh Hoa và ông Bùi Văn Phúc (có giấy ủy quyền theo quy định).

Sau khi kiểm tra hai hồ sơ do bà Bùi Thị Minh Hoa đăng ký, bà Trần Thị Hương, chuyên viên tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa quận Nam Từ Liêm từ chối tiếp nhận hai hồ sơ bà Bùi Thị Minh Hoa đăng ký, ghi đề xuất bà Bùi Thị Minh Hoa kê khai bổ sung thông tin cha mẹ mà bà Bùi Thị Minh Hoa không kê khai và đăng ký lại hồ sơ.

- Ngày 13/7/2019, Bà Bùi Thị Minh Hoa phản ánh qua điện thoại: Việc đề nghị bà Bùi Thị Minh Hoa kê khai bổ sung là không đúng theo quy định. Bà Bùi Thị Minh Hoa không đồng ý kê khai bổ sung và đăng ký lại hồ sơ.

Đồng thời, cũng trong ngày 13/7/2019, Bà Trần Thị Hương, chuyên viên tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa UBND quận đã chủ động đăng ký lại hai hồ sơ trích lục khai sinh cho bà Bùi Thị Minh Hoa, tiếp nhận và chuyển hai hồ sơ này tới phòng chuyên môn để giải quyết theo quy trình (có tài liệu phô tô kèm theo).

- Ngày 15/7/2019 Bộ phận một cửa UBND quận Nam Từ Liêm nhận kết quả giải quyết hai hồ sơ trích lục khai sinh của bà Bùi Thị Minh Hoa từ phòng chuyên môn (có tài liệu phô tô kèm theo).



- Ngày 19/7/2019 Bà Bùi Thị Minh Hoa đã đến nhận kết quả 2 hồ sơ trích lục khai sinh tại Bộ phận một cửa UBND quận Nam Từ Liêm (có tài liệu phô tô kèm theo).

- Ngày 30/7/2019 Bà Bùi Thị Minh Hoa gửi đơn kiến nghị với nội dung “cán bộ một cửa quận Nam Từ Liêm tự đặt ra quy định gây phiền hà cho người dân” đến Văn phòng Chính phủ.

Ngay sau khi nhận được nội dung phản ánh của bà Bùi Thị Minh Hoa qua Văn bản số 3370/UBND-KSTTHC ngày 07/8/2019 của UBND thành phố Hà Nội, ngày 08/8/2019 UBND quận đã có Văn bản số 468 /UBND-BTCD chỉ đạo Văn phòng HĐND-UBND quận (cụ thể là Bộ phận Một cửa UBND quận) kiểm tra lại nội dung phản ánh và báo cáo giải trình, yêu cầu kiểm điểm (nếu có).

- Ngày 09/8/2019 chuyên viên tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa UBND quận - Trần Thị Hương đã có Bản giải trình về việc từ chối và tiếp nhận hai hồ sơ đăng ký trích lục khai sinh của bà Bùi Thị Minh Hoa.

- Ngày 14/8/2019 UBND quận đã có Văn bản số 1608/UBND-VP trả lời đơn kiến nghị gửi bà Bùi Thị Minh Hoa.

Theo đó, qua rà soát lại hướng dẫn trên phần mềm đăng ký dịch vụ công trực tuyến (mức độ 4) và theo Bản giải trình việc từ chối và tiếp nhận hồ sơ của chuyên viên Trần Thị Hương:

(1) Đối với các phần thông tin đánh dấu * (Những trường thông tin có dấu * là bắt buộc nhập): Bà Bùi Thị Minh Hoa đã kê khai đầy đủ trong hai hồ sơ trích lục khai sinh.

(2) Đối với một số thông tin không đánh dấu * (không phải kê khai bắt buộc): Bà Bùi Thị Minh Hoa không kê khai (cụ thể là phần thông tin về cha mẹ của người được trích lục khai sinh).

Trong thực tế, có nhiều trường hợp trùng họ tên, năm sinh, nơi sinh, chỉ khác thông tin cha mẹ nên việc kê khai càng đầy đủ thông tin tại trường đánh dấu (*) và trường không đánh dấu (*) là nhằm mục đích giúp cho kết quả trích lục khai sinh được chính xác, tìm đúng người cần trích lục. Việc chuyên viên Trần Thị Hương có đề xuất bà Bùi Thị Minh Hoa kê khai phần thông tin còn để trống là thực hiện

trường không đánh dấu (*) là nhằm mục đích giúp cho kết quả trích lục khai sinh được chính xác, tìm đúng người cần trích lục. Việc chuyên viên Trần Thị Hương có đề xuất bà Bùi Thị Minh Hoa kê khai phần thông tin còn để trống là thực hiện đúng chức trách, nhiệm vụ của chuyên viên Một cửa. Tuy nhiên, chuyên viên Trần Thị Hương tự ý từ chối hai hồ sơ Bà Bùi Thị Minh Hoa đã đăng ký ngày 11/7/2019 mà không giải thích cụ thể lý do cần kê khai bổ sung (nhằm đảm bảo tìm đúng người cần trích lục và giúp cho kết quả trích lục khai sinh được chính xác, nhanh chóng) để người dân hiểu và phối hợp bổ sung là chưa đúng quy định. Như vậy, nội dung đơn phản ánh, kiến nghị của bà Bùi Thị Minh Hoa là có cơ sở.

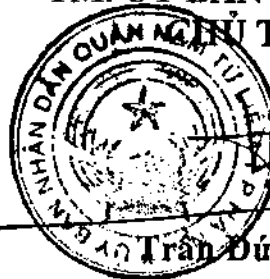
Qua sự việc trên, chuyên viên Trần Thị Hương đã nghiêm túc kiểm điểm rút kinh nghiệm, xin rút bậc khen thưởng trong Quý. Đồng thời UBND quận cũng chỉ đạo Văn phòng HĐND-UBND quận quán triệt tới các chuyên viên tại Bộ phận một cửa UBND quận cần rút kinh nghiệm trong việc hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ hành chính: Luôn giải thích rõ lý do hợp lý khi yêu cầu người dân bổ sung hoàn thiện hồ sơ (nếu cần thiết) để tạo điều kiện thuận lợi nhất cho mọi cá nhân và tổ chức khi đến làm thủ tục hành chính tại Bộ phận một cửa của UBND quận được nhanh chóng và hiệu quả, tránh xảy ra tình trạng như trên.

Ủy ban nhân dân Nam Từ Liêm báo cáo UBND thành phố Hà Nội về kết quả giải quyết phản ánh, kiến nghị của bà Bùi Thị Minh Hoa ở phường Mỹ Đình 1, quận Nam Từ Liêm./

Nơi nhận:

- UBND thành phố Hà Nội (Đề báo cáo);
- Văn phòng HĐND – UBND quận;
- Ban Tiếp công dân quận;
- Lưu VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
QUẬN NAM TỪ LIÊM**



Trần Đức Hoạt

