

**UBND THÀNH PHỐ HÀ NỘI
SỞ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO**

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

Số 3799 /SGDDĐT - TT
V/v báo cáo kết quả giải quyết đơn

Hà Nội, ngày 30 tháng 8 năm 2019

VĂN PHÒNG UBND công dân Nguyễn Hữu Huy

ĐẾN	Số: 29573
	Ngày: 1/9
	Chuyên: Uy
	Lưu hồ sơ số:

Kính gửi: Ủy ban nhân dân thành phố Hà Nội

Thực hiện Công văn số 3644/UBND-KSTTHC ngày 23/8/2019 của Ủy ban nhân dân Thành phố về việc kiểm tra, giải quyết phản ánh, kiến nghị của công dân Nguyễn Hữu Huy (địa chỉ: Thôn 6, xã Cộng Hòa, huyện Quốc Oai); nội dung đơn phản ánh liên quan đến quy trình và hồ sơ xin cấp lại bản sao bằng tốt nghiệp trung học phổ thông (THPT) trên hệ thống dịch vụ công trực tuyến (cấp độ 4). Sở Giáo dục và Đào tạo Hà Nội (GDĐT) đã kiểm tra, giải quyết đơn công dân và xin được báo cáo kết quả như sau:

- Đối với nội dung phản ánh về quy trình và hồ sơ xin cấp lại bản sao bằng tốt nghiệp THPT trên hệ thống dịch vụ công trực tuyến (cấp độ 4)

Theo quy định tại Khoản 2 Điều 4 của Thông tư 19/2015/TT-BGDĐT ngày 08/9/2015 của Bộ GDĐT (Thông tư 19/2015/TT-BGDĐT) “Người được cấp văn bằng, chứng chỉ có nghĩa vụ cung cấp chính xác, đầy đủ các thông tin cần thiết để cơ quan cấp văn bằng, chứng chỉ ghi nội dung trên văn bằng chứng chỉ”;

Tại Khoản 2 Điều 34 của Thông tư 19/2015/TT-BGDĐT “ Cơ quan, cơ sở giáo dục đang quản lý sổ gốc văn bằng, chứng chỉ căn cứ vào sổ gốc để cấp bản sao cho người yêu cầu, nội dung bản sao phải ghi theo đúng nội dung đã ghi trong sổ gốc”;

Với các quy định nêu trên đối chiếu với các nội dung cần ghi trên bản sao văn bằng và thông tin của sổ gốc cấp bằng tốt nghiệp THPT tại Phụ lục II ban hành kèm theo Thông tư 19/2015/TT-BGDĐT thì ngoài việc người yêu cầu cấp bản sao từ sổ gốc cung cấp các thông tin có trong chứng minh thư, hộ chiếu (Họ và tên, ngày sinh, giới tính) còn cần phải cung cấp đầy đủ, chính xác các thông tin cần thiết để cơ quan cấp văn bằng ghi nội dung trên văn bằng như Hội đồng thi, Khóa thi, học sinh trường, Số hiệu văn bằng...

Vậy, thủ tục cấp bản sao văn bằng từ sổ gốc cấp THPT yêu cầu có “Đơn cấp bản sao bằng tốt nghiệp có chữ ký công dân” nhằm cung cấp đầy đủ thông tin phục vụ công tác tra cứu, ghi thông tin trên văn bằng có chữ ký để xác định rõ người yêu cầu cấp bản sao văn bằng (trách trường hợp giả mạo) là cần thiết và phù hợp với quy định tại Điều 4, Điều 33, Điều 34 Thông tư 19/2015/TT-BGDĐT.

Tuy nhiên, trong quá trình tiếp nhận hồ sơ, cán bộ trực bộ phận Một cửa đã tiếp nhận đơn chưa đúng quy định. Sở GDĐT đã kiểm điểm trách nhiệm đối với cán bộ công chức trực bộ phận Một cửa có liên quan và nghiêm túc rút kinh nghiệm trong quá trình giải quyết hồ sơ công dân.

- Đối với việc xử lý chậm thủ tục “Cấp lại bản sao văn bằng từ sổ gốc” theo dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4.

Ngày 14/8/2019, vào hồi 09h21 phút, công dân đăng ký giải quyết thủ tục “Cấp lại bản sao văn bằng từ sổ gốc” theo dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 nhưng đến 16h26 phút cùng ngày mới có phản hồi của Sở GDĐT.

Theo báo cáo của công chức trực tiếp nhận hôm đó, ngày 14/8/2019 do buổi sáng lỗi mạng đường truyền, các máy tính của Bộ phận Một cửa lúc kết nối được, lúc không kết nối được với hệ thống phần mềm dùng chung 3 cấp của Thành phố. Cán bộ Công nghệ thông tin của Sở GDĐT đã kiểm tra, đến 16h20 phút cùng ngày mới khắc phục xong. Từ đó, dẫn tới việc công chức Một cửa xử lý chậm hồ sơ của công dân Nguyễn Hữu Huy.

Việc này, Sở GDĐT đã nghiêm túc rút kinh nghiệm để khắc phục hệ thống mạng nói chung và ưu tiên cho Bộ phận Một cửa trong quá trình giải quyết hồ sơ cho công dân.

- Đối với kiến nghị của công dân về việc “bỏ quy định hồ sơ xin cấp lại bản sao bằng tốt nghiệp không cần phải có đơn”: Sở GDĐT tiếp thu ý kiến, tiếp tục hoàn thiện phần mềm hướng dẫn công dân thực hiện theo hướng đơn giản và thuận lợi hơn.

- Ngày 29/8/2019, đại diện Sở GDĐT đã trao đổi với công dân Nguyễn Hữu Huy thông báo kết quả xử lý thông tin phản ánh, kiến nghị nêu trên và thông báo để ông Huy được biết Sở GDĐT sẽ giải quyết cấp lại bản sao bằng tốt nghiệp cho ông Huy theo đúng quy định.

Trên đây là kết quả giải quyết kiến nghị, phản ánh của ông Nguyễn Hữu Huy, Sở GDĐT Hà Nội trân trọng báo cáo./. ✓

Nơi nhận:

- Như trên;
- Đ/c Giám đốc Sở;
- Phòng QLT&KĐCLGD, GDPT, TCCB;
- Lưu: VT, TTr. ✓

