UBND XÃ BẮC TIÊN HƯNG
TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG

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

Số:10/HCC-PAKN
Về việc trả lời đơn phản ánh kiến nghị của công dân

Bắc Tiên Hưng, ngày 03 tháng 11 năm 2026

Kính gửi: Ông Trần Quang Khải - Thôn Hữu, xã Bắc Tiên Hưng

Ngày 16 tháng 10 năm 2026, UBND xã Bắc Tiên Hưng tiếp nhận được đơn phản ánh kiến nghị của ông Trần Quang Khải - thôn Hữu liên quan đến giải quyết thủ tục cấp bản sao trích lục khai sinh tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã.

Nội dung phản ánh, kiến nghị: Ông Trần Quang Khải phản ánh việc Trung tâm Phục vụ hành chính công xã từ chối giải quyết hồ sơ cấp bản sao trích lục khai sinh nhưng văn bản từ chối được gửi dưới dạng tệp Word, không có chữ ký của công chức tiếp nhận và không có xác nhận của cơ quan có thẩm quyền. Ông đề nghị được trả lời bằng văn bản theo quy định của pháp luật, nêu rõ lý do không cấp được bản sao trích lục khai sinh để có căn cứ thực hiện thủ tục đăng ký lại khai sinh.

Sau khi xem xét nội dung phản ánh, kiến nghị, kiểm tra hồ sơ và đối chiếu các quy định của pháp luật có liên quan, Trung tâm phục vụ hành chính công xã Bắc Tiên Hưng trả lời như sau:

1. Về việc không cấp được bản sao trích lục khai sinh

Ngày 16/10/2026, Trung tâm phục vụ hành chính công xã tiếp nhận hồ sơ đề nghị cấp bản sao trích lục khai sinh của ông Trần Quang Khải được nộp trực tuyến trên Cổng dịch vụ công Quốc gia. Qua kiểm tra sổ hộ tịch về đăng ký khai sinh và phần mềm Hộ tịch về đăng ký khai sinh do UBND xã đang quản lý, nhận thấy: Thông tin về đăng ký khai sinh của ông Trần Quang Khải không còn lưu trữ.(Khi đăng ký khai sinh công dân được cấp giấy khai sinh bản chính, thông tin đăng ký khai sinh được ghi vào sổ đăng ký khai sinh và hiện tại được số hóa vào phần mềm đăng ký khai sinh nhưng qua kiểm tra thông tin của Ông Khải không còn lưu trữ). Vì vậy theo quy định không cấp bản sao trích lục khai sinh cho ông Trần Quang Khải được. Ông Khải nếu có nhu cầu về khai sinh sẽ làm thủ tục đăng ký lại khai sinh tại nơi thường trú hiện tại hoặc nơi đăng ký khai sinh ban đầu.

2. Về việc văn bản từ chối không có chữ ký của cán bộ tiếp nhận hồ sơ

Qua kiểm tra, Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Bắc Tiên Hưng xác định trong quá trình xử lý hồ sơ trực tuyến của ông Trần Quang Khải, công chức tiếp nhận đã thực hiện thao tác từ chối giải quyết hồ sơ trên hệ thống nhưng chưa

thực hiện đầy đủ việc ký số đối với văn bản từ chối theo quy trình xử lý hồ sơ điện tử.

Đây là thiếu sót của công chức tiếp nhận trong quá trình thực hiện nhiệm vụ, dẫn đến việc văn bản thông báo từ chối giải quyết hồ sơ chưa bảo đảm đầy đủ yêu cầu về thể thức, gây khó khăn cho công dân trong việc tiếp nhận thông tin và thực hiện các thủ tục hành chính tiếp theo. Trung tâm Phục vụ hành chính công xã nghiêm túc tiếp thu nội dung phản ánh, kiến nghị của ông Trần Quang Khải; đồng thời đã yêu cầu công chức có liên quan kiểm điểm, rút kinh nghiệm, thực hiện đầy đủ quy trình tiếp nhận, xử lý và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính, đặc biệt là việc ký số, phát hành văn bản điện tử theo đúng quy định.

Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Bắc Tiên Hưng xin ghi nhận thiếu sót nêu trên và mong nhận được sự thông cảm của ông Trần Quang Khải. Trong thời gian tới, Trung tâm sẽ tiếp tục tăng cường kiểm tra, chấn chỉnh việc thực hiện quy trình giải quyết thủ tục hành chính nhằm nâng cao chất lượng phục vụ tổ chức, cá nhân.

Trên đây là nội dung trả lời của Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Bắc Tiên Hưng đối với phản ánh, kiến nghị của ông Trần Quang Khải. Trung tâm trân trọng thông báo để ông được biết và thực hiện các thủ tục có liên quan theo quy định của pháp luật./.

Nơi nhận:
- Như trên;
- Lưu: VT, HCC.

GIÁM ĐỐC

U.B.N.D XÃ BẮC TIÊN HƯNG TỈNH HƯNG YÊN
TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG

Ký bởi: TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG
Email: ttheccbactienhung@hungyen.gov.vn
Cơ quan: ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ BẮC TIÊN HƯNG, ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH HƯNG YÊN
Ngày ký: 03-11-2026 17:01:41 +07:00

Nguyễn Hữu Hiền