ỦY BAN NHÂN DÂN **PHƯỜNG MỸ HÀO**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số: 3434/UBND-TTPVHCC	*Mỹ Hào, ngày 18 tháng 11 năm 2026*

V/v Báo cáo kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị của công dân trên Cổng Dịch vụ công quốc gia

Kính gửi:

- Phòng Văn hóa - Xã hội phường;
- Trung tâm Phục vụ hành chính công phường.

Theo thông tin tiếp nhận trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, UBND phường Mỹ Hào nhận được phản ánh, kiến nghị của công dân Nguyễn Văn Tuyển, địa chỉ: Tổ dân phố Yên Tập, về việc trả nhầm kết quả giải quyết thủ tục hành chính của hồ sơ mã số H31.107-261012-180001 (hồ sơ của cháu Nguyễn Minh Thư nhưng công dân nhận được kết quả mang tên Nguyễn Ngọc Lan), mã số PAKN.20261117.0184.

Để kịp thời kiểm tra, xác minh, khắc phục sai sót (nếu có), bảo đảm quyền, lợi ích hợp pháp của công dân và việc giải quyết phản ánh, kiến nghị đúng quy định, UBND phường yêu cầu:

1. Phòng Văn hóa - Xã hội phường

- Chủ trì, phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công và các cơ quan, đơn vị liên quan kiểm tra, rà soát toàn bộ hồ sơ, quá trình tiếp nhận, giải quyết, cập nhật và trả kết quả; đối chiếu hồ sơ gốc, kết quả đã được phê duyệt và kết quả điện tử đã trả cho công dân.

- Làm rõ nội dung phản ánh, nguyên nhân, công đoạn phát sinh sai sót, trách nhiệm của tổ chức, cá nhân có liên quan và phạm vi ảnh hưởng (nếu có).

- Trường hợp phản ánh đúng, khẩn trương thực hiện hoặc tham mưu biện pháp khắc phục theo thẩm quyền; phối hợp thu hồi, xử lý kết quả trả nhầm, cập nhật và trả kết quả đúng cho công dân, bảo đảm bảo mật thông tin cá nhân. Trường hợp phản ánh không đúng hoặc chưa đủ cơ sở kết luận, phải nêu rõ căn cứ và lý do.

- Hoàn thành việc kiểm tra, xác minh, xử lý và báo cáo kết quả bằng văn bản gửi UBND phường (qua Trung tâm Phục vụ hành chính công) **chậm nhất ngày 30/11/2026.**

Nội dung báo cáo phải thể hiện rõ: quá trình kiểm tra, xác minh; kết quả xác minh; nguyên nhân, trách nhiệm của tổ chức, cá nhân liên quan; kết quả khắc phục, xử lý và đề xuất, kiến nghị hướng giải quyết, kèm tài liệu chứng minh có liên quan.

2. Trung tâm Phục vụ hành chính công phường

- Phối hợp với Phòng Văn hóa - Xã hội kiểm tra thông tin hồ sơ, lịch sử xử lý, số hóa, cập nhật và trả kết quả trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính; cung cấp thông tin, tài liệu phục vụ việc xác minh, xử lý phản ánh, kiến nghị.

- Theo dõi, đôn đốc Phòng Văn hóa - Xã hội thực hiện việc kiểm tra, xác minh, khắc phục sai sót và gửi báo cáo đúng thời hạn.

- Tiếp nhận, tổng hợp kết quả xử lý; tham mưu UBND phường nội dung trả lời công dân trên Cổng Dịch vụ công quốc gia theo quy định.

- Theo dõi tình trạng xử lý phản ánh, kiến nghị mã số PAKN.20261117.0184; kịp thời báo cáo lãnh đạo UBND phường những khó khăn, vướng mắc hoặc trường hợp có nguy cơ quá thời hạn xử lý.

UBND phường yêu cầu Phòng Văn hóa - Xã hội và Trung tâm Phục vụ hành chính công nghiêm túc triển khai thực hiện, bảo đảm chất lượng và đúng thời hạn nêu trên./.

(Gửi kèm Công văn này nội dung phản ánh, kiến nghị mã số: PAKN.20261117.0184)

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

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH

Trần Văn Tỉnh