

ỦY BAN NHÂN DÂN

DANH MỤC CÁC PHẢN ÁNH KIẾN NGHỊ QUẬN TÂY HỒ

STT	Số PAKN	Họ tên người gửi	Địa chỉ	Ngày tiếp nhận	Đơn vị xử lý	Nội dung PAKN	Trả lời giải quyết PAKN	Ngày giải quyết
1	PAKN.20240 131.0106	Vũ Trọng Phan	14 hẻm 12/2/5 đặng thai mai - Phường Quảng An - Quận Tây Hồ - Thành phố Hà Nội	01/02/2024	UBND Quảng An	Tôi lên cổng dịch vụ công mục khai sinh online.Cổng dịch vụ công dẫn về dịch vụ công hà nộiNộp hồ sơ tại đây tôi được phản hồi là không được tiếp nhận mà phải làm trên cổng dịch vụ công.Vậy tôi phải làm như thế nào khi không có hướng dẫn chính xác, quay lại việc công nợ chỉ công kia như thế này?	Kính gửi Ông/Bà Vũ Trọng Phan: Thực hiện Đề án 06 của Chính phủ. Kính đề nghị công dân khai trên hệ thống dịch vụ công quốc gia (dichvucong.gov.vn) để được liên thông cấp thẻ bảo hiểm y tế, nhập hộ khẩu cho trẻ dưới 6 tuổi. Công dân vào phần đăng nhập bằng tài khoản cá nhân của công dân để thực hiện thủ tục liên thông đăng ký khai sinh, cấp thẻ BHYT, nhập hộ khẩu thường trú cho trẻ dưới 6 tuổi.	01/02/24

2	PAKN.20240 109.0020	Lý Thanh Hà	Số 6, gác 20, ngõ 282 - Phường Thụy Khuê - Quận Tây Hồ - Thành phố Hà Nội	10/01/2024	Văn phòng HĐND &UBND quận	Thủ tục 1 cửa nhiều khe: Sau khi đã nộp đủ hồ sơ, thì thanh toán đòi lên tận nơi để nộp chỉ có 25.000 đ. Phần thanh toán này bao nhiêu chỗ làm rồi mà sao đến đây lại tắc? Trước đây, không có thủ tục thì DHL chuyển thẳng đến người dùng. Sách khoa học kỹ thuật thì đừng nên kiểm soát một cách không cần thiết. Cái luồng tư tưởng LGBT, tình dục, phản Đảng thì không kiểm soát, nội dung giảng dạy cho con em thì để bọn tư bản thao túng...chả ra làm sao. Mã Hồ sơ nạp vào thì hệ thống báo không tra ra.	Công chức một cửa đã kiểm tra hệ thống phần mềm ngay khi có phản ánh của công dân. Tuy nhiên trên hệ thống không báo có mã hồ sơ như công dân thông tin. Công chức Một cửa đã hướng dẫn công dân thao tác lại việc nộp hồ sơ trên hệ thống và tiếp nhận ngay khi nhận được hồ sơ nộp trực tuyến. Trân trọng!	12/1/2024
---	------------------------	-------------	--	------------	------------------------------------	--	---	-----------

3	PAKN.20240 109.0167	Lý Thanh Hà	Số 6, gác 20, ngõ 282 - Phường Thụy Khuê - Quận Tây Hồ - Thành phố Hà Nội	10/01/2024	Văn phòng HĐND & UBND quận	<p>Sáng nay, gần trưa, tôi ra qua Quận Ủy nộp hồ sơ trực tuyến thì lại nhập được. Tuy nhiên, phần thanh toán không hoạt động, cụ thể là chưa hoạt động, có vẻ như bộ phận lập trình không hiểu lắm về quy trình hành chính, việc lập mô hình hóa các quy trình có vẻ không thống nhất dẫn đến sự cố. May là có bộ phận con người đã nhiệt tình giải quyết xong trong cuối giờ sáng. Tôi cho cán bộ tiếp nhận 10/10 về thái độ phục vụ. Thật không thể có công nghệ 4.0 được nếu không thể có thái độ tốt ở công nghệ mức 0.4. Có lẽ cô ấy đã quen với tình trạng phần mềm hoạt động kiểu này, nên một cái QR code đã trợ giúp đắc lực việc nộp phí.</p> <p>Làm sao để không phải đi gần 20km đường thành phố để nộp chỉ 25.000 đ phí có vẻ vẫn là mục tiêu còn khá xa mới đạt được.</p>	<p>Trân thành cảm ơn lời động viên của công dân dành cho cán bộ tiếp nhận tại bộ phận Một cửa quận. UBND quận Tây Hồ luôn lắng nghe và đồng hành, hỗ trợ công dân xử lý các vấn đề về giải quyết TTHC nhanh gọn nhất, phù hợp và hiệu quả. Những phản ánh kiến nghị của công dân là kênh thông tin thực tế để hoàn thiện hệ thống, quy trình xử lý giải quyết TTHC. Xin trân trọng cảm ơn!</p>	12/1/2024
---	------------------------	-------------	--	------------	-------------------------------------	---	--	-----------

4	PAKN.20231 220.0039	Nguyễn Thị Phuong Thanh	số 23, ngõ 154 Hoàng Hoa Thám - Phường Thụy Khuê - Quận Tây Hồ - Thành phố Hà Nội	27/12/2023	UBND Thụy Khuê	<p>Kết quả giải quyết kiến nghị H26.50.23-231212-0011</p> <p>Kính gửi Ủy ban nhân dân phường Thụy Khuê. Thông qua cổng dịch vụ công quốc gia, ngày 18/12/2023 tôi có phản ánh kiến nghị về việc hồ sơ giải quyết chậm. Do đang đi công tác nên tôi chưa kịp cập nhật thông tin hồ sơ, hồ sơ đã được giải quyết từ ngày 15/12/2023. Đồng thời trong thư phản ánh kiến nghị trước tôi có đề cập đến việc 2 lần đến làm trực tiếp và đóng phí xin giấy chứng nhận tình trạng hôn nhân (đóng phí theo quy định của nhà nước) chứ không liên quan đến những vấn đề nhạy cảm khác, tôi xin đính chính lại để không gây hiểu lầm cũng như ảnh hưởng đến công việc của các cán bộ khác. Thông qua phản ánh kiến nghị này tôi xin cảm ơn các cán bộ phường đã giải quyết và xử lý hồ sơ cho tôi. Đồng thời, đính</p>	UBND phường Thụy Khuê đã trả lời và làm rõ phản ánh kiến nghị của Công dân Nguyễn Thị Phuong Thanh; công dân đã nhận được kết quả, hài lòng và không có bất cứ thắc mắc nào.	10/1/2024
---	------------------------	-------------------------------	---	------------	-------------------	--	--	-----------

5	PAKN.20231 219.0027	Nguyễn Thị Phương Thanh	số 23, ngõ 154 Hoàng Hoa Thám - Phường Thụy Khuê - Quận Tây Hồ - Thành phố Hà Nội	19/12/2023	UBND Thụy Khuê	<p>xin giấy xác nhận tình trạng hôn nhân:</p> <p>Cho tôi hỏi, tôi nộp giấy xin xác nhận tình trạng hôn nhân tại phường Thụy Khuê từ ngày 12/12 đến hôm nay 19/12 vẫn chưa thấy hồ sơ được xác nhận. Vậy cho tôi hỏi khi nào mới được xác nhận và khi nào mới có kết quả vì thời gian tôi thấy quá lâu và mất thời gian. 2 lần trước xin giấy xác nhận tại phường tôi đã phải đưa tiền cho cán bộ phường để được giải quyết, vậy lần này có phải cán bộ phường gây phiền hà cho tôi không? Tôi không hiểu sao chỉ 1 tờ giấy xác nhận người thật việc thật mà lại lâu và mất thời gian đến vậy?</p> <p>Mong được trả lời.</p>	<p>Ngày 25/12/2023, UBND phường Thụy Khuê có Văn bản số 230/BC-UBND v/v giải quyết PAKN của công dân Nguyễn Thị Phương Thanh (Đ/c: số 23 Ngõ 154 Hoàng Hoa Thám, Thụy Khuê, Tây Hồ, Hà Nội). Kết quả: Công dân đã nhận được kết quả và hài lòng (UBND Phường gửi kèm theo các file văn bản có liên quan).</p>	28/12/23
---	------------------------	-------------------------------	---	------------	-------------------	---	--	----------

6	PAKN.20231 027.0076	Nguyễn Hữu Đức	Tổ 41, cụm 6 - Phường Phú Thượng - Quận Tây Hồ - Thành phố Hà Nội	03/11/2023	UBND Phú Thượng	<p>Đay ra từ từ 5 tờ đến UBND phường Phú Thượng để làm khai sinh cho con mà vẫn chưa xong, mỗi lần đến cán bộ lại yêu cầu 1 nội dung mới, có lần thì ko có cán bộ ở cơ quan để hướng dẫn, giải quyết, cho đến lần vừa rồi cán bộ mới chịu tiếp nhận hồ sơ khai sinh cho con tôi nhưng cán bộ cũng ko viết giấy hẹn và cũng không nói khi nhận hồ sơ cần mang các giấy tờ bản chính đi đổi chiếu vậy là tôi lại phải ra về mà chưa lấy được giấy khai sinh cho con tôi. Tôi cũng làm nhà nước như cán bộ mà tôi thấy cái cách thủ tục hành chính “khai sinh điện tử” nghe là nhanh gọn hơn mà tôi thấy nhiều kê hơn đưa con đầu tiên tôi làm khai sinh thông thường. Đề nghị cơ quan chức năng:</p> <p>1. Tập trung vào hướng dẫn cho các cán bộ ở phường thành thạo việc tiếp nhận công dân nhà.</p> <p>Thủ tục đăng ký kết hôn: Hồ sơ H26.50.23-230814-0005 đã được bổ sung đầy đủ giấy tờ theo quy định và được nộp online vào ngày 29/08/2023 nhưng đến hiện nay 9/6/2023 tôi vẫn chưa nhận được nội dung phản hồi mới hay bất kỳ sự liên hệ nào từ UBND phường Thụy Khuê, Tây Hồ, Hà Nội.</p>	<p>UBND phường Phú Thượng trả lời Công dân Nguyễn Hữu Đức như sau:</p> <p>UBND phường xin cảm ơn và tiếp thu phản ánh kiến nghị của công dân. Trong quá trình chuyển đổi số, thực hiện dịch vụ công vẫn còn nhiều vấn đề bất cập, nếu như những vấn đề phát sinh gây phiền hà, bức xúc, mong quý công dân thông cảm.</p> <p>UBND phường sẽ quán triệt đội ngũ cán bộ công chức để phục vụ công dân tốt hơn nữa trong thời gian tới.</p> <p>Trân trọng!</p>	
7	PAKN.20230 906.0043	Hoàng Ngọc Khánh	c602 chung cư 249s Thụy Khuê - Phường Thụy Khuê - Quận Tây Hồ - Thành phố Hà Nội	06/09/2023	UBND Thụy Khuê	<p>UBND phường Thụy Khuê có Văn bản số Giấy KH 55/ 2023 trả lời Công dân Hoàng Ngọc Khánh như sau:Đã liên hệ, hướng dẫn công dân các quy định có liên quan; ông Hoàng Ngọc Khánh đã nhận được kết quả đúng quy định; Hiện, ông Hoàng Ngọc Khánh không có bất cứ phản ánh gì.</p>	07/11/23	

8	PAKN.20230 427.0036	Nghiêm Thi Nguyễn	số 3B ngách 9/12 đường Đặng Thai Mai - Phường Quảng An - Quận Tây Hồ - Thành phố Hà Nội	22/05/2023	UBND Quảng An	Kính gửi quý cơ quan! Ngày 20/4/2023 hồ sơ của tôi đã được tiếp nhận, tôi cũng đã nhận được email thông báo ngày nhận kết quả. Tuy nhiên đến nhận tại bộ phận 1 cửa được trả lời không tìm thấy, không có câu trả lời xác đáng và cũng không hướng dẫn tiếp theo. Đề nghị quý cơ quan giải quyết. Trân trọng!	hầm quyền giải quyết thuộc sở giáo dục và đào tạo nơi cấp bằng tốt nghiệp trung học bản chính và cấp bản sao. Trân trọng	28/12/23
9	PAKN.20230 303.0084	Phạm Thành	Đặng Văn Ngữ - Phường Phương Liên - Quận Đống Đa - Thành phố Hà Nội	06/03/2023	Phòng Tư pháp	Tôi có nộp hồ sơ cấp bản sao trích lục giấy khai sinh online số 000.00.87.H26-230223- 0006 tại UBND quận Tây Hồ ngày 23/02/2023, thấy ngày dự kiến trả kết quả là 24/02/2023. Tuy nhiên đến hôm nay 03/03 vẫn thấy hồ sơ ở tình trạng Đang xử lý tại Lãnh đạo UBND quận Tây Hồ mà không rõ khi nào xong?	Ngày 06/03/2023, Phòng Tư pháp đã liên hệ và trả lời Công dân Phạm Thành như sau: Hồ sơ của công dân đã có kết quả đúng thời hạn như tin nhắn hẹn, mời công dân mang ccqd lên UBND quận Tây Hồ nhận kết quả trong giờ hành chính. Do phần mềm đang trong quá trình hoàn thiện nên phần mềm bị gián đoạn, mong công dân thông cảm.	6/3/2023

10	PAKN.20221 116.0019	Nguyễn Thế Công	17 ngõ 514 Thụy Khuê - Phường Bưởi - Quận Tây Hồ - Thành phố Hà Nội	16/11/2022	UBND phường Bưởi	<p>hủ tục hành chính về xác nhận tình trạng hôn nhân số 000.20.87.H26-221107-0009 đã được tiếp nhận trên cổng dịch vụ công quốc gia ngày 07/11/2022, hẹn trả kết quả: 10/11/2022.</p> <p>Ngày 9/11/2022 nhận được thông báo Hồ sơ 000.20.87.H26-221107-0009 chưa giải quyết xong. Đang chờ Hoàn thiện hồ sơ tại UBND Phường Bưởi.</p> <p>Đến nay 16/11/2022 không nhận được thông tin phản hồi về kết quả giải quyết thủ tục hành chính. Tôi không biết do nguyên nhân hay lý do gì và thủ tục hành chính của tôi đã được xem xét xử lý chưa.</p> <p>Đề nghị thông báo phản hồi đính kèm số điện thoại để thuận tiện liên hệ, trao đổi và tra cứu tiến độ giải quyết công việc.</p>	<p>Ngày 23/11/2022, UBND phường Bưởi có Văn bản số 140/TB-UBND về việc trả lời PAKN của Công dân Nguyễn Thế Công như sau: ngày 07/11/2022 UBND phường đã tiếp nhận hồ sơ có mã số: 000.20.87.H26-221107-0009, người nộp Phùng Thị Chung và chuyển cán bộ chuyên môn xử lý. Đến ngày 10/11/2022 hồ sơ đã được hoàn tất xử lý và có kết quả tại UBND phường. Tuy nhiên do lỗi của hệ thống dịch vụ công nên công dân không nhận được tin nhắn thông báo về kết quả giải quyết TTHC.</p> <p>Đến ngày 17/11/2022 công dân đã chủ động ra UBND phường và đã nhận được kết quả. UBND phường gửi thông báo này kèm quy trình thực hiện hồ sơ 000.20.87.H26-221107-0009 để công dân Nguyễn Thế Công được biết.</p> <p>Xin trân trọng cảm ơn!</p>	23/11/22
----	------------------------	--------------------	---	------------	------------------------	---	--	----------