

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
XÃ ĐẠI LÃNH**

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

Số: /UBND

Đại Lãnh, ngày tháng 11 năm 2023

Về việc trả lời  
đơn bà Nguyễn Thị Huệ

Kính gửi: Bà Nguyễn Thị Huệ, thường trú thôn Tây Nam 2  
xã Đại Lãnh, huyện Vạn Ninh, tỉnh Khánh Hòa

Ngày 19/10/2023 Ủy ban nhân dân xã Đại Lãnh nhận được Phiếu Chuyển đơn số 416/BTCD ngày 19/10/2023 của Ban Tiếp Công dân huyện Vạn Ninh về việc chuyển đơn của bà Nguyễn Thị Huệ;

Sau khi nhận đơn, UBND xã Đại Lãnh đã tham mưu Đảng ủy xã thành lập Tổ xác minh các nội dung nêu trong đơn của bà Huệ.

Theo kết quả của Tổ xác minh ngày 02/11/2023. UBND xã Đại Lãnh tổ chức cuộc họp kiểm điểm Công chức Tư pháp – Hộ tịch phụ trách lĩnh vực Hộ tịch và trả lời kết quả theo nội dung trong đơn như sau:

**Nội dung 1:** Ông Trần Vạn Phước có hành vi bất chính trong cư xử, giống như người bệnh thần kinh, lúc thì gâm mặt, lúc thì đùa giỡn bất thường, có những lời nói nửa đùa, nửa thật với người dân có mục đích vụ lợi (như: một số người dân hỏi tiền phí bao nhiêu tiền anh? Thì ông Phước nói: 66 ngàn hoặc năm sáu trăm ngàn gì cũng được?), nhiều lúc ông Phước không vui thì to tiếng, quát nạt dân kiểu như muốn trấn áp, ăn tươi nuốt sống người dân khi đến họ đến xã để làm các thủ tục hành chính: xác nhận tình trạng hôn nhân, cấp trích lục bản sao hộ tịch và một số lĩnh vực khác.

**UBND xã trả lời như sau:** Qua xác minh của Tổ xác minh có 52 trường hợp xác minh trực tiếp, 13 trường hợp xác minh gián tiếp qua điện thoại, còn lại là không có mặt tại địa phương và không liên lạc được. Kết quả là các trường hợp đã xác minh đều không có trường hợp nào có ý kiến theo nội dung phản ánh của công dân đối với đồng chí Trần Vạn Phước - công chức tư pháp-hộ tịch phụ trách lĩnh vực Hộ tịch tại bộ phận một cửa xã Đại Lãnh về làm việc không tốt, nặng lời với người dân. Nhưng qua trình bày tại buổi làm việc với công chức Tư pháp hộ tịch (phụ trách lĩnh vực hộ tịch) có trường hợp đến giao dịch tại bộ phận một cửa qua kiểm tra hồ sơ không đủ nên có hướng dẫn đề nghị bổ sung giấy tờ nhưng lời nói hơi có to tiếng nên công dân nghĩ là nặng lời. UBND xã đã nhắc nhở đề nghị nghiêm túc rút kinh nghiệm trong việc ứng xử, giao tiếp với người dân.

Theo Quyết định số 807/QĐ-UBND ngày 11/4/2023 về việc giao chỉ tiêu hồ sơ trực tuyến cho các sở, ban ngành, địa phương năm 2023, trong năm 2023 xã đã tiếp nhận và giải quyết được 739 hồ sơ, đã thực hiện trực tuyến được 713 hồ sơ, đạt 96,48%. Để kịp thời nâng cao chỉ số mức độ hài lòng của người dân,

UBND xã đã thành lập mô hình “Tổ lấy phiếu mức độ hài lòng tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả”, kết quả lấy phiếu đến nay được 536 phiếu người dân đánh giá hài lòng và 04 phiếu người dân đánh giá bình thường.

**Nội dung 2:** Ông Trần Văn Phước thu tiền của dân chúng tôi không xuất biên lai, giấy tờ, thu khoản tiền gì, bao nhiêu tiền, mà chỉ phán một câu là nộp 12 ngàn hoặc 38 ngàn, hoặc 66 ngàn, hoặc 74 ngàn đồng, ... và có lúc chỉ nói thêm trong đó có tiền Bưu cục nữa.

Ông Trần Văn Phước thu tiền bất chính của chúng tôi vô lý hết sức vì tôi được biết là cán bộ xã giúp đỡ dân làm hồ sơ trực tuyến cho dân, cán bộ xã giúp dân nộp tiền trực tuyến được giảm 50% tiền lệ phí của tỉnh quy định cho dân. Như xác nhận hôn nhân theo quy định của tỉnh là nộp bình thường 12 ngàn đồng, nộp trực tuyến là 6 ngàn đồng, nhưng nay xã Đại Lãnh để ông Trần Văn Phước lộng quyền thu tiền của dân vô tội vạ, giúp dân nộp tiền trực tuyến vẫn thu đủ 12 ngàn đồng. Người dân chờ nhận giấy trực tiếp nhưng bắt buộc người dân phải nộp thêm 26 ngàn đồng tiền phí qua đường bưu điện.

Chỉ có người thân quen với ông Phước hoặc người nào cho tiền riêng ông Phước thì ông không thu khoản tiền qua đường bưu điện. Chúng tôi không biết khoản tiền này ông Phước thu cho ai và để làm gì, cho ai hưởng, vì sao chính quyền không giúp đỡ người dân mà bắt người dân đóng thêm khoản tiền vô lý.

Trong khi đó, dân chúng tôi trực tiếp đến cán bộ xã để làm giấy tờ và ngồi cả buổi để chờ nhận giấy trực tiếp mà sao lại đóng tiền phí bưu điện, số tiền này ông Phước không thu chỉ 1 người hoặc vài người mà ông Trần Văn Phước đã thu trên cả trăm người. (Tôi chỉ có lập danh sách theo dõi trong vòng 2 tháng gửi kèm đơn này cho quý vị)...

**UBND xã trả lời như sau:**

Về vấn đề kiểm tra việc biên lai thu tiền trực tuyến tại bộ phận một cửa xã Đại Lãnh:

Căn cứ Nghị quyết số 12/2021/NQ-HĐND ngày 19/10/2021 của HĐND tỉnh Khánh Hòa về việc quy định mức thu, nộp, quản lý và sử dụng lệ phí hộ tịch, lệ phí đăng ký cư trú trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa, UBND xã đã thực hiện nghiêm túc công khai tại bộ phận một cửa. Qua kết quả của Tổ xác minh có một số trường hợp người dân không nhận được biên lai thu tiền trực tuyến và qua trình bày tại buổi làm việc với công chức Tư pháp – Hộ tịch về các khoản thu nêu trong đơn như: 12.000 đồng là khoản thu phí xác nhận tình trạng hôn nhân không thu qua bưu chính công ích, khoản thu 38 là khoản thu phí xác nhận tình trạng hôn nhân có vận động thu phí qua bưu chính công ích (26.000 đồng), khoản thu phí 66.000 đồng, 74.000 đồng là khoản thu trích lục hộ tịch có vận động thu phí qua bưu chính công ích (ví dụ: 05 bản sao x 8.000 đồng/ bản = 40.000 đồng + phí bưu chính công ích 26.000 đồng nữa là 66.000 đồng, tương tự: 74.000 đồng = 6 bản sao x 8.000 đồng/ bản sao = 48.000 đồng + 26.000 đồng phí bưu chính công ích là 74.000 đồng) và các thủ tục hành chính trực tuyến đều thực hiện thanh toán tiền trực tuyến qua ví

momo bằng tài khoản momo của công dân nên biên lai thu phí người dân tự kiểm tra trên thiết bị, do đó số người dân tự nộp phí trực tuyến sẽ không có biên lai, trường hợp người dân không có tài khoản momo thì cán bộ phải dùng tài khoản của mình đóng phí hộ và in biên lai cho người dân nhưng có một số trường hợp quên in biên lai và trong quá trình thu phí trực tuyến công chức Tư pháp – Hộ tịch thu nhầm qua trực tiếp, khoản thu đều thể hiện trên hệ thống phần mềm một cửa. Vấn đề này, UBND xã đã nhắc nhở đề nghị công chức Tư pháp – Hộ tịch nghiêm túc rút kinh nghiệm trong việc thu và giao biên lai tiền lệ phí.

*Về vấn đề thu tiền bưu điện nhưng bưu điện không giao trực tiếp cho dân:*

Thực hiện theo từng tiêu chí trong Chỉ số cải cách hành chính của tỉnh Khánh Hoà năm 2022 là 15 % cho tiêu chí tiếp nhận và trả kết quả giải quyết qua dịch vụ bưu chính công ích. Ngay từ đầu năm UBND xã đã chỉ đạo, triển khai đến tất cả cán bộ, công chức đối với việc thực hiện các chỉ tiêu trong công tác cải cách hành chính năm 2023, trong đó có chỉ tiêu nộp và trả hồ sơ qua dịch vụ bưu chính công ích. Tuy nhiên, địa bàn xã nhỏ từ khu dân cư đến cơ quan gần và theo thói quen người dân đến giao dịch hầu hết người dân đều muốn nhận kết quả trực tiếp tại bộ phận một cửa.

Để đảm bảo tiêu chí nộp và trả kết quả giải quyết qua dịch vụ bưu chính công ích của địa phương đạt theo chỉ tiêu của cấp trên đề ra, cán bộ, công chức làm việc tại bộ phận một cửa, nhất là Công chức Tư pháp – Hộ tịch đã tích cực vận động, tuyên truyền, hướng dẫn người dân nộp hồ sơ và đăng ký trả hồ sơ qua bưu chính công ích nhưng người dân đều muốn nhận kết quả trực tiếp tại bộ phận một cửa. Qua trình bày tại buổi làm việc với công chức Tư pháp – Hộ tịch phụ trách lĩnh vực hộ tịch thì thực hiện không đúng quy trình đăng ký trả hồ sơ qua bưu chính công ích, cụ thể: có thu tiền bưu chính công ích và khoản thu được thể hiện trên hệ thống phần mềm một cửa nhưng người dân không nhận kết quả từ bưu điện mà nhận trực tiếp tại bộ phận một cửa. Vấn đề này, UBND xã đã nhắc nhở đề nghị nghiêm túc rút kinh nghiệm, cho dừng ngay việc vận động, đăng ký hồ sơ qua bưu chính công ích, đồng thời, tổ chức kiểm điểm Công chức Tư pháp - Hộ tịch phụ trách lĩnh vực hộ tịch. Nếu còn tái phạm sẽ xử lý kỷ luật và xem xét điều chuyển vị trí công tác.

Vậy, Ủy ban nhân dân xã Đại Lãnh báo cho bà Nguyễn Thị Huệ được biết./.

**Nơi nhận:**

- Như trên; (VBĐT)
- Lưu: VT, ĐC.

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

**Trần Duy Khoang**