

**BỘ NGOẠI GIAO**

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

Số : 1556/BNG-LS

Hà Nội, ngày 28 tháng 4 năm 2017

V/v phản ánh của công dân về  
việc không thể cấp đổi hộ chiếu  
do máy in hộ chiếu hỏng

VĂN PHÒNG CHÍNH PHỦ

**CÔNG VĂN ĐẾN**

Giờ .....5. Ngày ...04/15.....

Kính chuyên: .....LS.TT.....

Kính gửi: Văn phòng Chính phủ.

Phúc công văn số 3816/VPCP-KSTT ngày 18/4/2017 của Văn phòng Chính phủ chuyển phản ánh của chị Nguyễn Hà Phương về việc Đại sứ quán Việt Nam tại Bắc Kinh từ chối cấp đổi hộ chiếu cho đương sự vì lý do máy in hộ chiếu bị hỏng. Bộ Ngoại giao đã yêu cầu Đại sứ quán Việt Nam tại Bắc Kinh báo cáo và xin thông tin như sau:

1. Ngày 13/3/2017, chị Phương có đến Đại sứ quán xin cấp giấy miễn thị thực cho con là Han YuChen, đồng thời hỏi về việc cấp đổi hộ chiếu mới tại Đại sứ quán do hộ chiếu của chị sắp hết trang. Cán bộ lãnh sự Đại sứ quán đã thông tin cho chị Phương là máy in hộ chiếu của Đại sứ quán bị hỏng, đang chuyển cho Nhà cung cấp tại Đức sửa chữa nên không thể cấp hộ chiếu được; trong trường hợp chị Phương có nhu cầu về Việt Nam gấp, Đại sứ quán có thể cấp giấy thông hành.

Cuối tháng 3/2017, chị Phương đến Đại sứ quán để nhận giấy miễn thị thực mới cho con (giấy miễn thị thực cấp ngày 27/3/2017) và có hỏi lại cán bộ lãnh sự máy in hộ chiếu của Đại sứ quán đã sửa được chưa? Do máy in đến thời điểm đó vẫn chưa sửa xong nên cán bộ lãnh sự có hướng dẫn chị Phương gửi hồ sơ qua đường bưu điện cho Tổng Lãnh sự quán (TLSQ) Việt Nam tại Quảng Châu để xin cấp đổi; nếu gửi hồ sơ qua Đại sứ quán sẽ không đảm bảo về mặt thời gian vì chị Phương nói phải sử dụng hộ chiếu thường xuyên. Chị Phương đã đồng ý liên hệ với TLSQ Quảng Châu để cấp đổi hộ chiếu. Để tạo thuận lợi cho chị Phương, cán bộ lãnh sự Đại sứ quán đã cho chị Phương số điện thoại liên hệ của cán bộ lãnh sự TLSQ tại Quảng Châu; đồng thời, trực tiếp trao đổi với cán bộ lãnh sự TLSQ đề nghị hỗ trợ chị Phương trước sự chứng kiến của chị Phương.

2. Do máy in hộ chiếu là loại máy in chuyên dụng và yêu cầu bảo mật nên Bộ Ngoại giao đã ký hợp đồng với Nhà máy in quốc gia Đức về việc cung cấp và sửa chữa máy in; trường hợp máy in hỏng phải chuyển về Đức để sửa chữa. Do số lượng hộ chiếu cấp hàng năm tại Đại sứ quán tại Bắc Kinh rất ít (vài chục cuốn) trong khi giá máy in hộ chiếu khá cao (trên 10.000 đô-la Mỹ) nên Đại sứ quán được cung cấp 01 máy in hộ chiếu. Đối với những trường hợp máy in hộ chiếu bị hỏng,

Bộ Ngoại giao đã chỉ đạo các cơ quan đại diện tích cực hỗ trợ công dân có nhu cầu cấp đổi hộ chiếu.

Trong trường hợp này, Đại sứ quán không từ chối cấp đổi hộ chiếu cho chị Phương và đã đưa ra các lựa chọn về cách thức xử lý để giúp chị Phương có thể được cấp đổi được hộ chiếu mới, nhiệt tình hỗ trợ chị Phương liên hệ trực tiếp với TLSQ Việt Nam tại Quảng Châu. Đại sứ quán cũng giải thích rõ là nếu chị Phương cần dùng hộ chiếu ngay thì việc gửi hồ sơ thông qua Đại sứ quán có thể không đảm bảo yêu cầu về thời gian của chị Phương. Đối với những trường hợp có hoàn cảnh khó khăn, không thông thạo ngôn ngữ, ở tỉnh xa, không cấp bách về thời gian và không cần dùng hộ chiếu để đi lại thường xuyên v.v..., Đại sứ quán vẫn giúp gửi hồ sơ tới các cơ quan đại diện khác của Việt Nam đề nghị hỗ trợ cấp hộ chiếu.

3. Ngày 23/4/2017, Bộ Ngoại giao đã gửi máy in hộ chiếu (sau khi được Nhà cung cấp sửa chữa) cho Đại sứ quán Việt Nam tại Bắc Kinh và yêu cầu Đại sứ quán liên hệ gấp với chị Phương để hỗ trợ cấp hộ chiếu.

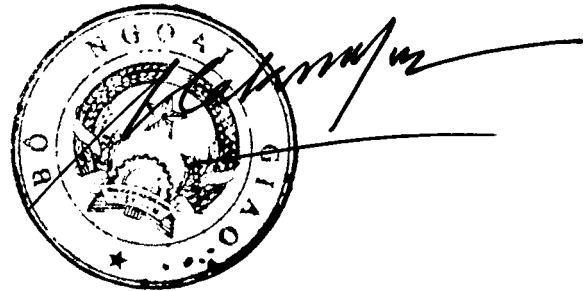
Ngày 26/4/2017, cán bộ lãnh sự Đại sứ quán đã gọi điện thông báo cho chị Phương máy in hộ chiếu của Đại sứ quán đã được sửa chữa và chị Phương có thể làm thủ tục cấp đổi hộ chiếu tại Đại sứ quán. Tuy nhiên, chị Phương cho biết chưa cần hộ chiếu ngay và hẹn đến tháng 6/2017 sẽ đến Đại sứ quán làm thủ tục cấp đổi hộ chiếu.

Bộ Ngoại giao xin trao đổi và cảm ơn sự hợp tác của Quý Văn phòng./

*Nơi nhận :*

- Như trên;
- Lưu : HC, LSNN.

**KT. BỘ TRƯỞNG  
THỨ TRƯỞNG**



**Hà Kim Ngọc**