

Số: 1306/UBND-HCC

Ninh Hòa, ngày 30 tháng 3 năm 2025

V/v xử lý phản ánh kiến nghị của
bà Phạm Thị Tường Vy trên Hệ
thống phản ánh kiến nghị

Kính gửi: Bà Phạm Thị Tường Vy

Địa chỉ: Tổ dân phố 11, phường Ninh Hòa, tỉnh Khánh Hòa

Ngày 30 tháng 3 năm 2026 UBND phường Ninh Hòa nhận được 01 phản ánh kiến nghị của bà Phạm Thị Tường Vy, địa chỉ: Tổ dân phố 11, phường Ninh Hòa, tỉnh Khánh Hòa trên Hệ thống phản ánh kiến nghị Công dịch vụ công Quốc gia của Chính phủ có mã số PAKN: PAKN.20260327.0161 với nội dung kiến nghị cụ thể như sau:

“Vì tính chất công việc nên không thể về trực tiếp để xin giấy tờ nên đã nhờ dịch vụ công hỗ trợ. Nhưng khi hồ sơ trả kết quả tôi không biết mình đang sai ở bước nào để làm lại và không được giải thích cụ thể lần như file đính kèm gửi cho tôi không phải của tôi. Tôi rất mong muốn được hướng dẫn đang bị vướng mắc chỗ nào để có thể làm lại nhanh chóng kịp thời để kịp làm hồ sơ cá nhân. Xin cảm ơn vì đã tiếp nhận.”

Qua kiểm tra và xác minh hồ sơ của bà Phạm Thị Tường Vy có mã số H32.214-260323-0018 thuộc thủ tục cấp giấy xác nhận tình trạng hôn nhân trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh; UBND phường Ninh Hòa xin thông tin đến bà như sau:

- Do Hệ thống Phần mềm Hộ tịch bị lỗi kỹ thuật, dẫn đến việc hiển thị tình trạng xử lý hồ sơ của bà Vy chưa được chính xác nên hồ sơ của bà Vy chưa được đồng bộ kịp thời hồ sơ giữa Phần mềm Hộ tịch và Hệ thống giải quyết TTHC tỉnh dẫn đến việc gắn nhầm file. Tuy nhiên, thực tế hồ sơ của bà Vy đã được UBND phường giải quyết xong và đã có kết quả theo đúng quy định (ngày hẹn trả hồ sơ cho bà Vy trên Giấy tiếp nhận và ngày có kết quả của Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Ninh Hòa), không phải là **dừng xử lý** như thông tin trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh.

- Ủy ban nhân dân phường đã phối hợp với cơ quan liên quan để khắc phục lỗi Hệ thống và cập nhật lại trạng thái hồ sơ. Đồng thời, UBND phường sẽ gửi kết quả về địa chỉ theo yêu cầu của bà.

Ủy ban nhân dân phường Ninh Hòa xin thông báo để bà được biết và mong bà thông cảm vì sự bất tiện nêu trên.

Trân trọng./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Văn phòng UBND tỉnh (báo cáo);
- CT và các PCT UBND phường;
- Trung tâm PVHCC phường;
- Lưu: VT, HCC.

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

Trần Hải Đăng