

**ỦY BAN NHÂN DÂN
PHƯỜNG HẢI AN**

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

Số: /UBND-TTPVHCC

Hải An, ngày tháng năm 2026

V/v trả lời phản ánh, kiến nghị
PAKN.20260410.0721

Kính gửi: Bà Thắm Mai Lâm.

Địa chỉ: Tổ 12, Lũng Bắc, Đằng Hải, phường Hải An, Hải Phòng

Ủy ban nhân dân phường Hải An nhận được phản ánh, kiến nghị của bà Thắm Mai Lâm, địa chỉ: Tổ 12, Lũng Bắc, Đằng Hải, phường Hải An, thành phố Hải Phòng, gửi qua hệ thống phản ánh kiến nghị trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia ngày 10/4/2026 (Mã số PAKN.20260410.0721), với nội dung: hồ sơ đề nghị cấp Giấy xác nhận tình trạng hôn nhân (mã hồ sơ H24.136-260323-12094, nộp ngày 24/3/2026) trên hệ thống dịch vụ công hiển thị trạng thái đã trả kết quả nhưng bà chưa nhận được bản gốc.

Ngay sau khi tiếp nhận phản ánh, UBND phường Hải An đã chỉ đạo Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Hải An khẩn trương kiểm tra, xác minh tình trạng hồ sơ và liên hệ trực tiếp với bà để thông báo, hướng dẫn nhận kết quả tại nhà. Ngày 14/4/2026, Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Hải An đã chuyển phát kết quả giải quyết hồ sơ của bà qua dịch vụ bưu chính công ích. Ngày 15/4/2026, bà Thắm Mai Lâm đã nhận được Giấy xác nhận tình trạng hôn nhân theo đúng quy định.

UBND phường Hải An trân trọng cảm ơn bà đã phản ánh kịp thời để cơ quan có hướng xử lý, khắc phục. Đây là sự cố kỹ thuật trong quá trình vận hành hệ thống dịch vụ công. UBND phường đã chỉ đạo Trung tâm PVHCC rà soát, kiểm tra và có biện pháp khắc phục để không để xảy ra tình trạng tương tự trong thời gian tới.

Ủy ban nhân dân phường Hải An trân trọng trả lời để bà Thắm Mai Lâm biết./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu: VT, TTPVHCC.

**TL. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHÁNH VĂN PHÒNG
PHÓ CHÁNH VĂN PHÒNG**

Trịnh Thị Hào