UBND XÃ KHÚC THỪA DỤ
**VĂN PHÒNG HĐND&UBND**

Số: 01 /PXL

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

*Xã Khúc Thừa Dụ, ngày 24 tháng 7 năm 2026*

# THƯ XIN LỖI
## V/v giải quyết thủ tục hành chính trễ hạn

Kính gửi: Công dân Phạm Văn Dáng
Địa chỉ: xóm 2, thôn Bồng Lai, xã Khúc Thừa Dụ, thành phố Hải Phòng.

Ngày 23/07/2026, UBND xã Khúc Thừa Dụ, thành phố Hải Phòng tiếp nhận giải quyết hồ sơ đề nghị giải quyết thủ tục hành chính "Thủ tục Liên thông thủ tục hành chính về đăng ký khai sinh, đăng ký thường trú, cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 6 tuổi" của ông Phạm Văn Dáng với mã hồ sơ H24.147-260722-0122.

*Hình thức tiếp nhận: Trực tuyến.*

*Hình thức nhận kết quả hồ sơ: Nhận trực tiếp.*

*Thời gian tiếp nhận hồ sơ: 08 giờ 20 phút ngày 23/07/2026.*

*Thời gian hẹn trả kết quả giải quyết hồ sơ: 08 giờ 20 phút ngày 24/07/2026 (01 ngày làm việc)*

Quá trình giải quyết hồ sơ theo quy định, thời gian xử lý toàn quy trình của hồ sơ trên hệ thống là 04 giờ làm việc. Thực tế, Hồ sơ bản giấy của công dân đã được xử lý, giải quyết và trả kết quả cho công dân ngay trong ngày tiếp nhận, vào lúc 11 giờ 06 phút, ngày 23/7/2026.

Tuy nhiên, tại bước thụ lý hồ sơ thuộc Văn phòng HĐND&UBND xã, do Hệ thống Một cửa điện tử của thành phố phát sinh lỗi, không thể đăng nhập và thực hiện thao tác chuyển kết quả sang Trung tâm Phục vụ hành chính công theo đúng quy trình điện tử dẫn đến hồ sơ hiển thị trên phần mềm giải quyết TTHC có thời gian giải quyết quá hạn. Đến 17 giờ 06 phút ngày 24/7/2026, hệ thống mới có thể đăng nhập và cập nhật kết quả; việc trả kết quả trên hệ thống được thực hiện lúc 21 giờ 07 phút 25 giây ngày 24/7/2026, dẫn đến hồ sơ hiển thị quá hạn trên hệ thống. Như vậy, việc hồ sơ hiển thị trễ hạn trên hệ thống chủ yếu phát sinh do sự cố trong quá trình thao tác, cập nhật hồ sơ trên phần mềm, trong khi kết quả thực tế đã được giải quyết và trả cho công dân trước thời hạn hẹn.

Qua thống kê quy trình giải quyết thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố Hải Phòng đã thể hiện hồ sơ mã H24.147-260722-

0122 bị trễ hạn tại bước thụ lý hồ sơ của công chức thuộc Văn phòng HĐND & UBND xã.

Sự chậm trễ này đã gây phiền hà, tốn kém chi phí, công sức của ông Phạm Văn Dáng, Văn phòng HĐND và UBND xã trân trọng xin lỗi và mong nhận được sự thông cảm của ông vì sự chậm trễ này.

Văn phòng HĐND và UBND xã cam kết rút kinh nghiệm và sẽ có giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ trong thời gian tới../.

***Nơi nhận:***
- Lãnh đạo UBND xã *(để báo cáo);*
- Trung tâm Phục vụ hành chính công;
- Lưu: VT.

**CHÁNH VĂN PHÒNG**

CỘNG HÒA X.H.C.N VIỆT NAM
VĂN PHÒNG HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN VÀ ỦY BAN NHÂN DÂN
X. KHÚC THỪA DỤ - T.P HẢI PHÒNG

**Vũ Văn Kiền**