| | |
|---|---|
| **ỦY BAN NHÂN DÂN**<br>**PHƯỜNG KIẾN AN** | **CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**<br>**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc** |
| Số:4190 /UBND-TTPVHCC<br>V/v trả lời phản ánh kiến nghị của công dân trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia | *Kiến An, ngày* 10 *tháng* 9 *năm 2026* |

Kính gửi: Công dân Bùi Gia Khiêm

Ủy ban nhân dân phường Kiến An nhận được phản ánh kiến nghị của công dân Bùi Gia Khiêm, (số điện thoại 0964119115) trên Cổng dịch vụ công Quốc gia (phananhkiennghi.dichvucong.gov.vn), mã phản ánh: PAKN.20260828.0316:

1. Tiêu đề: *"Chậm nhận được kết quả".*

2. Nội dung: *"Tôi thấy hệ thống thông báo trả kết quả từ 12/8 theo hình thức bưu điện nhưng đến nay là 28/8 vẫn chưa nhận được".*

Sau khi kiểm tra, rà soát hồ sơ, Uỷ ban nhân dân phường Kiến An trả lời công dân Bùi Gia Khiêm như sau:

Ngày 11/8/2026, công dân Bùi Gia Khiêm làm Thủ tục cấp Giấy xác nhận tình trạng hôn nhân như sau:

- Mã hồ sơ: H24.148-260811-150015.

- Ngày nộp: 11/08/2026 09:07:21

- Ngày nhận: 11/08/2026 09:30:36

- Ngày hẹn trả: 14/08/2026 09:30:36

Đến hồi 11:33:57 ngày 12/08/2026, hồ sơ được hoàn tất và cán bộ tiếp nhận và trả kết quả lĩnh vực hộ tịch chuyển trả kết quả trên hệ thống lúc 13:33 ngày 12/08/2026 và chuyển kết quả bản giấy ra Trung tâm Phục vụ hành chính công phường cùng ngày.

Trên hệ thống có hiển thị thông tin hình thức nhận kết quả của hồ sơ là Nhận kết quả qua bưu chính: Cổng E cảng Cát Lái, đường 57 CL, Phường Cát Lái, Thành phố Hồ Chí Minh. Tuy nhiên, trong Biểu mẫu điện tử tương tác cấp Giấy xác nhận tình trạng hôn nhân lại ghi nhận Phương thức nhận kết quả: Trực tuyến Nhập thông tin trực tuyến: buigiakhiem11092001@gmail.com (có Biểu mẫu điện tử kèm theo).

Do thông tin trên Biểu mẫu điện tử tương tác được sử dụng làm căn cứ để cán bộ lĩnh vực hộ tịch theo dõi và thực hiện việc trả kết quả, cán bộ tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả lĩnh vực hộ tịch đã thực hiện trả kết quả theo phương thức trực tuyến, đồng thời chưa kịp thời đối chiếu với thông tin hình thức nhận

kết quả đang hiển thị trên hệ thống và chưa thông báo, phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công phường để thực hiện chuyển kết quả qua dịch vụ bưu chính theo nhu cầu của công dân.

Đến ngày 07/9/2026, công dân Bùi Gia Khiêm đến nhận kết quả trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phường, tại đây cán bộ tiếp nhận và trả kết quả lĩnh vực hộ tịch và Trung tâm Phục vụ hành chính công phường đã chủ động xin lỗi công dân về sự cố bất tiện này và đã được công dân thông cảm.

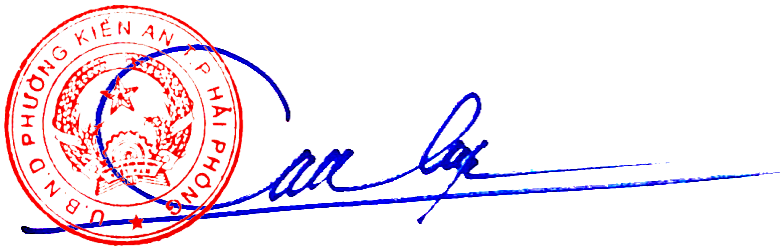
Uỷ ban nhân dân phường Kiến An xác định đây là sai sót trong quá trình phối hợp, kiểm tra và đối chiếu thông tin phương thức nhận kết quả, trong đó nguyên nhân trực tiếp là sự không thống nhất giữa thông tin hiển thị trên hệ thống và thông tin được thể hiện tại Biểu mẫu điện tử tương tác; đồng thời cán bộ thực hiện chưa phát hiện, xử lý kịp thời sự sai lệch này trước khi trả kết quả.

Uỷ ban nhân dân phường nghiêm túc nhận trách nhiệm về việc để xảy ra sự việc nêu trên, đồng thời rút kinh nghiệm trong việc kiểm tra, đối chiếu thông tin hồ sơ trước khi thực hiện trả kết quả, đặc biệt đối với các hồ sơ có phương thức nhận kết quả qua dịch vụ bưu chính.

Uỷ ban nhân dân phường Kiến An kính gửi công dân Bùi Gia Khiêm về việc giải quyết phản ánh kiến nghị của công dân trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia./.

***Nơi nhận*:**
- Như trên;
- Lưu: VT, TTPVHCC.

**TL. CHỦ TỊCH**
**CHÁNH VĂN PHÒNG**




**Trần Cao Cường**