

**UBND XÃ THANH MIỆN
TRUNG TÂM PHỤC VỤ
HÀNH CHÍNH CÔNG**

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

Số: 01/CV-TTPVHCC

V/v xin lỗi về việc hệ thống ghi
nhận trả kết quả trễ hạn

Thanh Miện, ngày 11 tháng 7 năm 2025

Kính gửi: Công dân, tổ chức có hồ sơ thực hiện thủ tục hành chính tại Trung tâm phục vụ Hành chính công xã Thanh Miện.

Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Thanh Miện trân trọng gửi lời xin lỗi tới Quý công dân, tổ chức về việc một số hồ sơ thủ tục hành chính bị hệ thống phần mềm Một cửa điện tử ghi nhận trả kết quả trễ hạn, mặc dù thực tế hồ sơ bản giấy đã được giải quyết và trả đúng thời hạn theo quy định.

1. Nguyên nhân phát sinh:

Một số lỗi khách quan như:

- Lỗi đăng nhập hệ thống bằng tài khoản VNeID trong khung giờ từ 10h30 đến 12h00 ngày 04/7/2025, 08h00 đến 15h30 ngày 11/7/2025, gây gián đoạn cập nhật dữ liệu trả kết quả lên hệ thống.
- Ngày 04/7/2025 đến ngày 10/7/2025, UBND xã chưa được cấp chữ ký số tổ chức, dẫn đến việc chưa thể thao tác hoàn tất hồ sơ trên phần mềm.
- Hệ thống tự động tính ngày hẹn trả kết quả bao gồm cả thứ Bảy và Chủ nhật, không phản ánh đúng quy trình xử lý thực tế tại cấp xã (chỉ làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu).

2. Cam kết khắc phục:

- Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Thanh Miện xin ghi nhận và nghiêm túc rút kinh nghiệm trong việc vận hành và sử dụng hệ thống phần mềm. Đồng thời cam kết:
- Chủ động theo dõi, phát hiện và xử lý kịp thời các lỗi kỹ thuật, tránh ảnh hưởng đến quá trình tiếp nhận và trả kết quả.

- Phối hợp với đơn vị chuyên môn, đơn vị cung cấp phần mềm để điều chỉnh các bất cập về cách tính thời hạn xử lý.

- Nâng cao tinh thần trách nhiệm, thái độ phục vụ của cán bộ, công chức trong mọi trường hợp.

Trung tâm phục vụ Hành chính công xã Thanh Miện xin gửi lời xin lỗi chân thành tới Quý công dân, tổ chức và mong tiếp tục nhận được sự thông cảm, đồng hành trong quá trình cải cách hành chính tại địa phương.

Trân trọng cảm ơn!

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu: VT, TTPVHCC

TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG

XÃ THANH MIỆN

(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)



**PHÓ GIÁM ĐỐC
PHẠM NGỌC HÒI**