

Số: .... /CV-TTPVHCC

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

Thanh Miện, ngày 23 tháng 01 năm 2026

**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.

Trong các ngày 20/01/2026 và 21/01/2026, công dân đã nộp 43 hồ sơ thực hiện Thủ tục chứng thực bản sao từ bản chính giấy tờ, văn bản do cơ quan, tổ chức có thẩm quyền của Việt Nam cấp hoặc chứng nhận (có danh sách kèm theo), trong đó có yêu cầu thực hiện đồng thời chứng thực bản giấy và bản chứng thực điện tử.

### **1. Nguyên nhân phát sinh:**

Quy trình giải quyết các hồ sơ này được thực hiện song song trên hai hệ thống gồm: Hệ thống Một cửa thành phố Hải Phòng và Hệ thống chứng thực điện tử của Sở Tư pháp. Trên Hệ thống Một cửa thành phố Hải Phòng, các hồ sơ đều được tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả trước thời hạn theo quy định. Tuy nhiên, việc hoàn thành xử lý trên Hệ thống chứng thực điện tử của Sở Tư pháp chậm hơn thời hạn, dẫn đến khi dữ liệu được đồng bộ giữa hai hệ thống, các hồ sơ bị ghi nhận là giải quyết quá hạn mặc dù việc xử lý trên Hệ thống Một cửa thành phố đã hoàn thành đúng và trước thời hạn.

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 “Thủ tục chứng thực bản sao từ bản chính giấy tờ, văn bản do cơ quan tổ chức có thẩm quyền của Việt Nam cấp hoặc chứng nhận” (Có danh sách kèm theo) bị hệ thống phần mềm Một cửa điện tử ghi nhận trả kết quả trễ hạn sau khi đồng bộ kết quả với hệ thống chứng thực điện tử của Sở Tư pháp.

### **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 các 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.

- Chủ động theo dõi, phát hiện và thông báo tình trạng hồ sơ của các hệ thống giải quyết thủ tục hành chính đối với công chức tiếp nhận – xử lý hồ sơ thủ tục hành chính.

- 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*

**Q. GIÁM ĐỐC**

**PHẠM NGỌC HÒI**