UBND XÃ NAM THỤY ANH
TRUNG TÂM PVHCC

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

Số: 05/BC-TTPVHCC

Nam Thụy Anh, ngày 07 tháng 10 năm 2026

BÁO CÁO GIẢI TRÌNH

Về việc phản ánh của ông Đặng Xuân Tường liên quan đến hồ sơ đăng ký kết hôn

Kính gửi: Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã Nam Thụy Anh.

Thực hiện Công văn số 1219/UBND-VP ngày 06/10/2026 của Văn phòng HĐND và UBND xã Nam Thụy Anh và ý kiến chỉ đạo của Chủ tịch UBND xã về việc kiểm tra, làm rõ nội dung phản ánh của ông Đặng Xuân Tường, trú tại thôn Phong Lẫm Tây, xã Nam Thụy Anh về hồ sơ đăng kí kết hôn. Trung tâm Phục vụ hành chính công báo cáo như sau:

I. THÔNG TIN VÀ NỘI DUNG PHẢN ÁNH

Người phản ánh: Ông Đặng Xuân Tường. Mã PAKN: PAKN.20261002.0185 – gửi ngày 02/10/2026.

Địa chỉ: Thôn Phong Lẫm Tây, xã Nam Thụy Anh

Số điện thoại: 0329393355

Nội dung phản ánh: Công dân cho rằng hồ sơ đăng ký kết hôn đã được giải quyết hoàn thành nhưng chưa nhận được email hoặc tin nhắn của UBND xã để thông báo, hẹn thời gian đến ký và nhận Giấy chứng nhận kết hôn.

II. KẾT QUẢ KIỂM TRA, XÁC MINH

Qua kiểm tra hồ sơ hộ tịch và thông tin trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính, Trung tâm Phục vụ hành chính công xác định:

Ngày 24/9/2026, ông Đặng Xuân Tường thực hiện thủ tục đăng ký kết hôn tại UBND xã Nam Thụy Anh bằng hình thức trực tuyến từ nơi làm việc tại Hà Nội, mã hồ sơ H31.148-260923-150012. Theo ông Tường cung cấp là có đăng ký nhận kết qua email.

Sau khi tiếp nhận hồ sơ, công chức Trung tâm hành chính công đã kiểm tra thông tin tiếp nhận và xử lý theo quy định. Hồ sơ đủ điều kiện giải quyết và đã được cập nhật trạng thái hoàn thành ngày 30/9/2026.

Sau khi hồ sơ được giải quyết hoàn thành, thông tin về kết quả giải quyết chưa được truyền gửi thành công đến địa chỉ email của công dân trên hệ thống nên công dân chưa nhận được thông báo về thời gian đến ký và nhận Giấy chứng nhận kết hôn.

Qua kiểm tra, nguyên nhân được xác định là lỗi kỹ thuật trong quá trình vận hành, đồng bộ dữ liệu của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính, dẫn đến trạng thái hồ sơ đã được cập nhật hoàn thành nhưng việc gửi thông báo điện tử đến công dân không thực hiện thành công.

Việc này không làm ảnh hưởng đến kết quả giải quyết hồ sơ đăng ký kết hôn; hồ sơ đã được giải quyết hoàn thành theo quy định. Sau khi tiếp nhận phản ánh, trực tiếp đồng chí Phó giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công đã kiểm tra và chủ động liên hệ với công dân theo số điện thoại để thông báo tình trạng hồ sơ, hướng dẫn việc đến ký và nhận Giấy chứng nhận kết hôn.

III. GIẢI TRÌNH VÀ TRÁCH NHIỆM

Việc công dân chưa nhận được thông báo điện tử sau khi hồ sơ được giải quyết hoàn thành là hạn chế trong quá trình theo dõi, kiểm tra việc gửi thông báo kết quả trên hệ thống, dẫn đến công dân chưa chủ động được thời gian đến thực hiện việc ký và nhận Giấy chứng nhận kết hôn.

Trung tâm Phục vụ hành chính công nghiêm túc tiếp thu nội dung phản ánh của công dân và đã yêu cầu công chức phụ trách rà soát lại quá trình xử lý hồ sơ, thông tin liên hệ của công dân, trạng thái hồ sơ và tình trạng gửi thông báo trên hệ thống.

Đối với trường hợp ông Đặng Xuân Tường, trực tiếp Phó giám đốc trung tâm đã chủ động liên hệ trực tiếp với công dân qua số điện thoại để thông báo tình trạng hồ sơ và hướng dẫn công dân đến thực hiện việc ký, nhận Giấy chứng nhận kết hôn.

IV. BIỆN PHÁP KHẮC PHỤC

Để hạn chế phát sinh trường hợp tương tự, Trung tâm Phục vụ hành chính công thực hiện các biện pháp sau:

Rà soát quy trình tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả đối với các thủ tục hành chính, chú trọng việc cập nhật trạng thái hồ sơ và thông báo kết quả cho công dân.

Yêu cầu công chức phụ trách kiểm tra trạng thái hồ sơ sau khi hoàn thành, đồng thời kiểm tra việc gửi thông báo điện tử đến công dân trên hệ thống.

Kiểm tra, cập nhật đầy đủ, chính xác số điện thoại và địa chỉ email của công dân ngay khi tiếp nhận hồ sơ.

Trường hợp hệ thống không gửi được thông báo điện tử, công chức phụ trách phải chủ động sử dụng phương thức liên hệ phù hợp để thông báo cho công dân, bảo đảm công dân được biết và thực hiện việc nhận kết quả theo quy định.

Thường xuyên rà soát các hồ sơ đã giải quyết hoàn thành nhưng chưa trả kết quả để kịp thời xử lý, hạn chế phát sinh phản ánh, kiến nghị của công dân.

V. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT

Trung tâm Phục vụ hành chính công kính đề nghị Chủ tịch UBND xã:

Cho phép Trung tâm tiếp tục theo dõi, đôn đốc việc thông báo và trả kết quả hồ sơ đăng ký kết hôn của ông Đặng Xuân Tường.

Chỉ đạo các bộ phận, công chức có liên quan thực hiện đầy đủ quy trình giải quyết thủ tục hành chính, nhất là việc kiểm tra trạng thái hồ sơ và thông báo kết quả cho công dân.

Trường hợp tiếp tục phát sinh lỗi kỹ thuật trong việc gửi thông báo điện tử, đề nghị phối hợp với cơ quan, đơn vị quản trị hệ thống để kiểm tra, xác định và khắc phục kịp thời, bảo đảm hệ thống hoạt động ổn định.

Trên đây là Báo cáo giải trình của Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Nam Thụy Anh về nội dung phản ánh của ông Đặng Xuân Tường liên quan đến việc chưa nhận được thông báo điện tử về thời gian đến ký và nhận Giấy chứng nhận kết hôn. Trung tâm Phục vụ hành chính công kính báo cáo Chủ tịch UBND xã xem xét, chỉ đạo./.

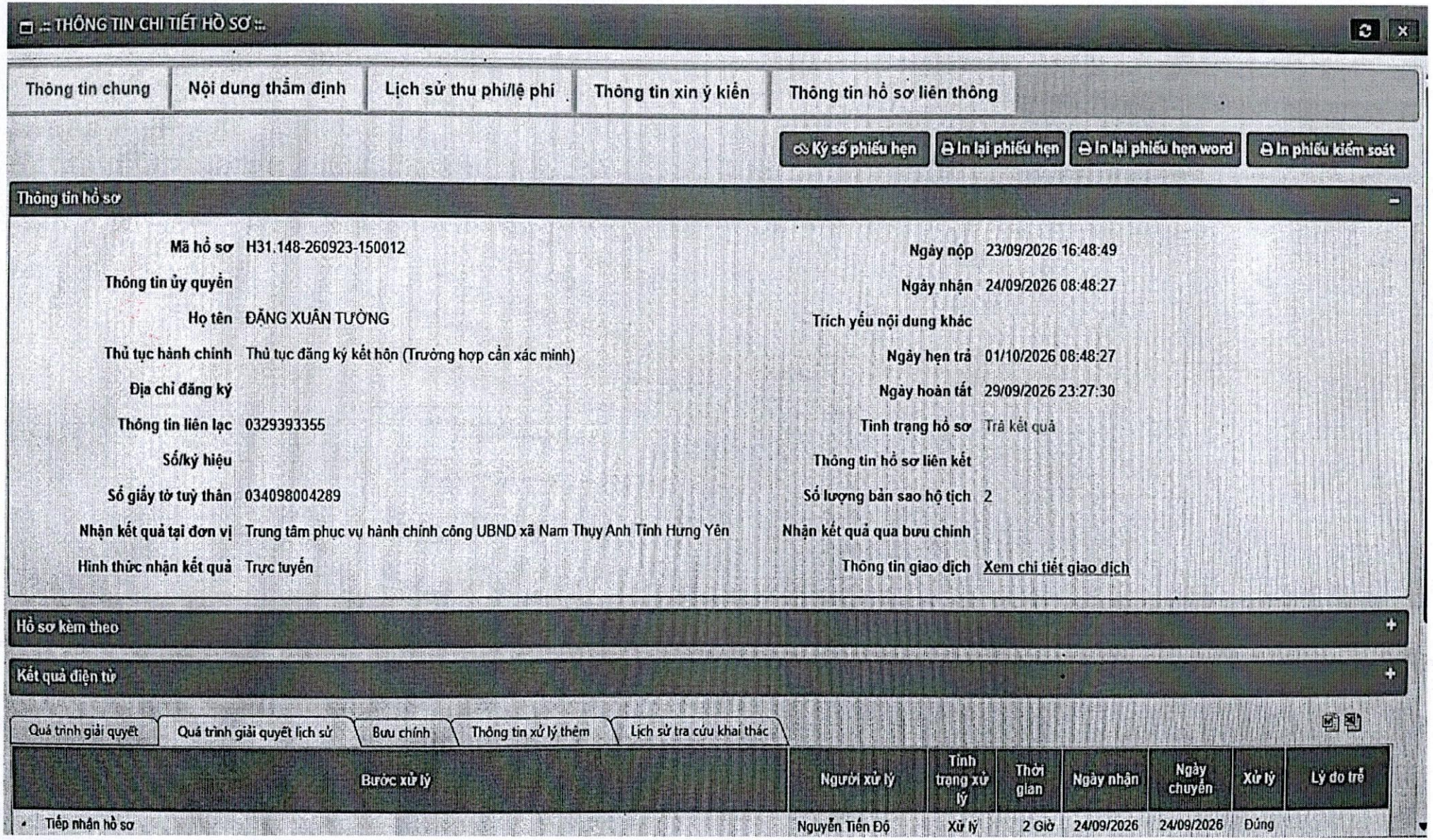
Nơi nhận:
- Như trên;
- Lãnh đạo UBND xã;
- Lưu: VT, TTPVHCC.

TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG

U.B.N.D XÃ NAM THỤY ANH TỈNH NINH BÌNH
TRUNG TÂM PHỤC VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG

PHÓ GIÁM ĐỐC

Phạm Xuân Thụy


:: THÔNG TIN CHI TIẾT HỒ SƠ ::
Thông tin chung
Nội dung thẩm định
Lịch sử thu phí/lệ phí
Thông tin xin ý kiến
Thông tin hồ sơ liên thông
Ký số phiếu hẹn
In lại phiếu hẹn
In lại phiếu hẹn word
In phiếu kiểm soát
Thông tin hồ sơ
Mã hồ sơ H31.148-260923-150012
Thông tin ủy quyền
Họ tên ĐẶNG XUÂN TƯỜNG
Thủ tục hành chính Thủ tục đăng ký kết hôn (Trường hợp cần xác minh)
Địa chỉ đăng ký
Thông tin liên lạc 0329393355
Số/ký hiệu
Số giấy tờ tuỳ thân 034098004289
Nhận kết quả tại đơn vị Trung tâm phục vụ hành chính công UBND xã Nam Thuỵ Anh Tỉnh Hưng Yên
Hình thức nhận kết quả Trực tuyến
Ngày nộp 23/09/2026 16:48:49
Ngày nhận 24/09/2026 08:48:27
Trích yếu nội dung khác
Ngày hẹn trả 01/10/2026 08:48:27
Ngày hoàn tất 29/09/2026 23:27:30
Tình trạng hồ sơ Trả kết quả
Thông tin hồ sơ liên kết
Số lượng bản sao hộ tịch 2
Nhận kết quả qua bưu chính
Thông tin giao dịch Xem chi tiết giao dịch
Hồ sơ kèm theo
Kết quả điện tử
Quá trình giải quyết
Quá trình giải quyết lịch sử
Bưu chính
Thông tin xử lý thêm
Lịch sử tra cứu khai thác
Bước xử lý
Người xử lý
Tình trạng xử lý
Thời gian
Ngày nhận
Ngày chuyển
Xử lý
Lý do trễ
Tiếp nhận hồ sơ
Nguyễn Tiến Độ
Xử lý
2 Giờ
24/09/2026
24/09/2026
Đúng

.:: THÔNG TIN CHI TIẾT HỒ SƠ ::.

Thủ tục hành chính	Thủ tục đăng ký kết hôn (Trường hợp cần xác minh)	**Ngày hẹn trả**	01/10/2026 08:48:27
Địa chỉ đăng ký		**Ngày hoàn tất**	29/09/2026 23:27:30
Thông tin liên lạc	0329393355	**Tình trạng hồ sơ**	Trả kết quả
Số/ký hiệu		**Thông tin hồ sơ liên kết**	
Số giấy tờ tuỳ thân	034098004289	**Số lượng bản sao hộ tịch**	2
Nhận kết quả tại đơn vị	Trung tâm phục vụ hành chính công UBND xã Nam Thuỵ Anh Tỉnh Hưng Yên	**Nhận kết quả qua bưu chính**	
Hình thức nhận kết quả	Trực tuyến	**Thông tin giao dịch**	Xem chi tiết giao dịch

Hồ sơ kèm theo +

Kết quả điện tử +

Quá trình giải quyết | Quá trình giải quyết lịch sử | Bưu chính | Thông tin xử lý thêm | Lịch sử tra cứu khai thác

Bước xử lý	Người xử lý	Tình trạng xử lý	Thời gian	Ngày nhận	Ngày chuyển	Xử lý	Lý do trễ
Tiếp nhận hồ sơ	Nguyễn Tiến Độ (034079001532)	Xử lý	2 Giờ	24/09/2026	24/09/2026	Đúng	
Thụ lý hồ sơ	Lê Văn Tiến (034075000987)	Xử lý	4.5 Ngày	24/09/2026	29/09/2026	Đúng	
Trả kết quả	Đoàn Thị Dự (034177008951)	Xử lý	0 Giờ	29/09/2026	30/09/2026	-	
Trả kết quả	Đoàn Thị Dự (034177008951)	Xử lý	0 Giờ	30/09/2026	30/09/2026	-	