

**ỦY BAN NHÂN DÂN
PHƯỜNG BẮC CAM RANH**

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

Số: 3358 /UBND-VP
V/v trả lời PAKN của
bà Vũ Nguyễn Mai Hạ

Bắc Cam Ranh, ngày 24 tháng 07 năm 2026

Kính gửi: Bà Vũ Nguyễn Mai Hạ
Địa chỉ: TDP Hòa Do Bắc, phường Bắc Cam Ranh, tỉnh Khánh Hòa

Ngày 23/7/2026, UBND phường Bắc Cam Ranh UBND phường nhận được phản ánh kiến nghị (PAKN) của bà Vũ Nguyễn Mai Hạ, TDP Hòa Do Bắc, phường Bắc Cam Ranh, tỉnh Khánh Hòa số điện thoại: 0393037928, mã PAKN.20260718.0188, với tiêu đề “Phản ánh thủ tục thanh toán lệ phí hồ sơ”.

Nội dung cụ thể của PAKN như sau: *“Hồ sơ của tôi đã xử lý xong. Tôi chọn nhận kết quả qua đường bưu điện nhưng khi nhận thanh toán lại không thể thanh toán được. Tôi cũng không được biết hồ sơ của tôi đã được gửi đến địa chỉ nhận kết quả mà tôi đã chọn ship hay chưa. Cho tôi hỏi cần thanh toán lệ phí trước hay sau khi tôi nhận được đơn ship là hồ sơ giao trực tiếp đến tôi thì tôi mới cần đưa tiền cho shipper?”*

Ngày 24/7/2026, UBND phường đã ban hành Công văn số 3346/UBND-PVHCC giao cho Văn phòng HĐND&UBND phường chủ trì, phối hợp cơ quan liên quan để tham mưu UBND phường trả lời phản ánh kiến nghị của công dân.

Theo nội dung phản ánh kiến nghị bà chưa nêu rõ việc thanh toán phí được thực hiện khi vừa mới kết thúc nộp hồ sơ hay hồ sơ đã được tiếp nhận, được giải quyết và chuyển trạng thái đã xử lý xong. Vì vậy UBND phường trả lời như sau:

1. Đối với nội dung phản ánh không thanh toán phí được.

- Tại thời điểm công dân vừa hoàn thành nộp hồ sơ và chọn thanh toán trực tuyến sẽ không thực hiện được vì hồ sơ chưa chuyển trạng thái cho phép thanh toán, thủ tục cấp bản sao trích lục chỉ cho thanh toán khi hồ sơ của đã được Trung tâm phục vụ hành chính công tiếp nhận, cơ quan chuyên môn đã xử lý xong hồ sơ chuyển trả kết quả thì mới phát sinh phí/lệ phí. Nếu trạng thái “Đang xử lý” “Chờ tiếp nhận” thì chưa thanh toán được.

- Hồ sơ của bà không phát sinh phí vì ngày 15/7/2026 Trung Tâm phục vụ hành chính công có tiếp nhận hồ sơ của bà Vũ Nguyễn Mai Hạ nộp hồ sơ thủ tục “Cấp bản sao trích lục hộ tịch, bản sao Giấy khai sinh”, mã biên nhận H32.203-260714-150015. Tuy nhiên Văn phòng HĐND&UBND phường đã ban hành Văn bản số 214/TB-VP ngày 15/7/2026 về việc trả lời yêu cầu trích lục hộ tịch do không tìm thấy thông tin khai sinh trong sổ đăng ký khai sinh. Kết quả giải quyết không phải là Trích lục bản sao khai sinh. Vì vậy hồ sơ của bà không được tính phí.

2. Đối với phản ánh thanh toán phí trước hay sau khi nhận kết quả (thực chất là sử dụng dịch vụ bưu chính công ích).

Theo quy trình giải quyết thủ tục hành chính, để nhận được kết quả, công dân phải thực hiện thanh toán phí/lệ phí(nếu có), sau khi thanh toán thành công, phần mềm tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm phục vụ hành chính công hiển thị trạng thái “Đã thanh toán” (lệ phí cấp bản sao), công chức Trung tâm PVHCC sẽ tác nghiệp kết thúc hồ sơ và giao trả kết quả cho công dân trực tiếp hoặc qua bưu điện theo yêu cầu của công dân. Phí dịch vụ Bưu chính công ích sẽ do bên cung cấp dịch vụ thu trực tiếp khi giao trả kết quả cho công dân.

UBND phường Bắc Cam Ranh trả lời cho bà Vũ Nguyễn Mai Hạ được biết./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- UBND phường (b/c);
- Trung tâm PVHCC phường (công khai);
- Trang TTĐT phường (công khai);
- Lưu: VT.



**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**




Nguyễn Thị Xuân Phương