

Số: 2022/SVHTTDL-VP

Khánh Hòa, ngày 29 tháng 9 năm 2025

V/v trả lời phản ánh, kiến nghị
của ông Huỳnh Văn Tuấn
(mã số PAKN: PAKN.20250915.0655)

Kính gửi: Ông Huỳnh Văn Tuấn
Địa chỉ: số 5/2/4 Mạc Đĩnh Chi - Phường Nha Trang - TP. Nha Trang
- Tỉnh Khánh Hòa.

Ngày 15/9/2025, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch nhận được phản ánh, kiến nghị có mã số: PAKN.20250915.0655 trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia của ông Huỳnh Văn Tuấn với tiêu đề: “Không trả kết quả hồ sơ H32.25-250908-0002”; nội dung phản ánh về hành vi hành chính, cụ thể như sau: “Tôi tra cứu trên phần mềm đã xử lý xong, đến nơi thì công chức bảo đúng ngày mới có kết quả”. Qua nghiên cứu nội dung phản ánh kiến nghị, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch thông tin đến ông như sau:

Ngày 08/9/2025, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch tiếp nhận hồ sơ đề nghị Cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế của ông Huỳnh Văn Tuấn, mã hồ sơ dịch vụ công quốc gia: H32.25-250908-0002, thời gian hẹn trả kết quả vào ngày 29/9/2025.

Trong thời gian giải quyết hồ sơ, ông Huỳnh Văn Tuấn có đến bộ phận tiếp nhận và trả kết quả Sở đề nghị được nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính nói trên. Tuy nhiên, tại thời điểm ông Tuấn đến, thẻ Hướng dẫn viên du lịch quốc tế vẫn đang ở Trụ sở của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch để thực hiện công tác số hóa, lưu trữ hồ sơ trước khi vận chuyển sang Trung tâm Phục vụ Hành chính công tỉnh để trả kết quả cho công dân. Do đó, công chức bộ phận tiếp nhận và trả kết quả Sở đã đề nghị ông đến nhận lại vào hôm khác với lý do là thẻ chưa đến hạn để giao trả cho công dân.

Đồng thời, ngay sau khi nhận được thẻ Hướng dẫn viên du lịch quốc tế, công chức bộ phận tiếp nhận và trả kết quả Sở đã liên hệ và thông báo cho ông lên nhận thẻ (ông Huỳnh Văn Tuấn đã đến nhận thẻ Hướng dẫn viên du lịch quốc tế vào ngày 18/9/2025 – trước thời hạn giải quyết thủ tục hành chính là 07 ngày làm việc).

Sở Văn hóa Thể thao và Du lịch thông tin như trên để ông Huỳnh Văn Tuấn được biết, đồng thời ghi nhận và trân trọng cảm ơn phản ánh kiến nghị

của ông đề cải thiện, nâng cao hơn nữa chất lượng dịch vụ công của Sở trong thời gian tới./.

Nơi nhận: (VBĐT)

- Như trên;
- VP. UBND tỉnh (b/cáo);
- Cổng dịch vụ công quốc gia;
- Ban giám đốc Sở;
- Phòng QLDL;
- Trang TTĐT Sở (để công khai);
- Lưu: VT, VP (Nh).

GIÁM ĐỐC

Nguyễn Văn Hòa