

Số: 2045/TB-TTDLQG-P4

Hà Nội, ngày 03 tháng 6 năm 2026

## THÔNG BÁO

### Về việc rà soát, khắc phục các vướng mắc trong quá trình vận hành Công Dịch vụ công quốc gia và Hệ thống điều phối giải quyết thủ tục hành chính

Tiếp theo Thông báo số 2022/TB-TTDLQG-P4 ngày 02/6/2026 của Trung tâm Dữ liệu quốc gia; trên cơ sở kết quả vận hành ngày 03/6/2026 và tổng hợp phản ánh của các bộ, ngành, địa phương, Trung tâm Dữ liệu quốc gia thông báo một số nội dung cần tiếp tục rà soát, xử lý như sau:

#### 1. Kết quả xử lý các nội dung đã ghi nhận và phát sinh mới

(1) Công Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống điều phối giải quyết thủ tục hành chính và các hệ thống liên quan tiếp tục duy trì hoạt động ổn định, chưa ghi nhận sự cố diện rộng hoặc điểm nghẽn lớn làm gián đoạn toàn hệ thống. Một số thời điểm phát sinh tình trạng người dùng không đăng nhập được bằng VNeID đã được các đơn vị kỹ thuật phối hợp xử lý trong thời gian ngắn.

(2) Một số vướng mắc cũ đã được xử lý hoặc khắc phục bước đầu, gồm: lỗi không đồng bộ một số hồ sơ Phiếu lý lịch tư pháp từ Công Dịch vụ công quốc gia, VNeID về V06; lỗi đồng bộ biên lai thanh toán về hệ thống nghiệp vụ C08 sau khi người dân thanh toán thành công trên Công Dịch vụ công quốc gia.

(3) Một số nội dung cần tiếp tục xử lý, gồm: hồ sơ đồng bộ chậm, đồng bộ chưa đầy đủ; hồ sơ cũ chưa đồng bộ từ Công cũ; lỗi hiển thị tệp đính kèm; lỗi thanh toán, biên lai, mã QR, tài khoản thụ hưởng; phản ánh kiến nghị còn treo; vướng mắc về tài khoản, đăng nhập, VNeID tổ chức, người nước ngoài sử dụng hộ chiếu và các thủ tục hành chính, dịch vụ công chưa công khai hoặc chưa cấu hình đầy đủ.

(4) Đối với tích hợp thanh toán với Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của Bộ Tư pháp: Trung tâm Dữ liệu quốc gia, MobiFone, Bộ Tư pháp và FPT đang phối hợp thực hiện theo tài liệu kết nối; dự kiến ngày 05/6/2026 hoàn thiện tích hợp và kiểm thử.

#### 2. Kết quả vận hành ngày 03/6/2026

(1) Về hồ sơ: Từ 0 giờ đến 18 giờ ngày 03/6/2026, hệ thống ghi nhận 169.159 hồ sơ. Tỷ lệ đồng bộ hồ sơ của các bộ, ngành đã có chuyển biến; tuy nhiên vẫn còn một số đơn vị có số lượng hồ sơ chưa đồng bộ lớn. Đối với địa phương, tỷ lệ đồng bộ còn thấp hơn, cần tiếp tục rà soát nguyên nhân, ưu tiên xử lý hồ sơ tồn và kiểm tra lại số liệu trước khi báo cáo (chi tiết tại Phụ lục kèm theo).

#### (2) Về thanh toán:

- Về giao dịch: từ 00h00 đến 18h40 ngày 03/06/2026 hệ thống ghi nhận 39.665 giao dịch, trong đó 34.096 giao dịch thành công với tổng số tiền 24.515.184.601 đồng (23957 giao dịch thu phí, lệ phí; 24 giao dịch hoàn; 9996 giao dịch thu phạt; 119 giao dịch bảo hiểm xã hội); 10500 giao dịch Quyết toán thất bại. Hệ thống cũng ghi nhận 51 giao dịch đã khởi tạo, 1 giao dịch đang xử lý, 0 giao dịch đã đối soát, 3.275 giao dịch thất bại do lỗi (timeout) khi chọn ngân hàng, không hiển thị mã QR và 2.242 giao dịch hết thời gian quét QR khi khởi tạo.

- Về quyết toán: đã thực hiện quyết toán đối với 17355 giao dịch với tổng số tiền 22.820.194.901 đồng; 7776 giao dịch thu phí, lệ phí với tổng số tiền 315.139.701 đồng; 9469 giao dịch thu phạt với tổng số tiền 22.361.861.000 đồng; 110 giao dịch BHXH với tổng số tiền 143.194.200 đồng.

- Các vướng mắc cũ vẫn còn phát sinh, gồm: hồ sơ chưa hiển thị nghĩa vụ tài chính; không hiển thị mã QR; biên lai chưa được cập nhật; lỗi cập nhật trạng thái thanh toán; sai tài khoản thụ hưởng; chưa hoàn thiện chức năng thanh toán không cần đăng nhập (*có Danh sách kèm theo*).

**(3) Về phản ánh kiến nghị:** Từ 0 giờ đến 17 giờ ngày 03/6/2026, hệ thống ghi nhận 156 phản ánh, tập trung vào các nội dung: thủ tục hành chính; ứng dụng VssID hiển thị thiếu thời gian đóng bảo hiểm xã hội; sai khác dữ liệu; không thanh toán được tiền gia hạn bảo hiểm y tế; đã nộp phạt nhưng hệ thống chưa xác nhận; không đọc được tệp đính kèm trong kết quả trả lời công dân; không gửi được thông tin chỉnh sửa; chưa đồng bộ dữ liệu từ Cổng cũ; không nộp được hồ sơ đăng ký tạm trú trên Cổng Dịch vụ công quốc gia; không tìm thấy hồ sơ đã nộp trên Cổng cũ; không tải được hình ảnh, tệp bản gốc.

**(4) Về tin nhắn:** Từ 0 giờ đến 17 giờ ngày 03/6/2026, hệ thống ghi nhận 198.005 yêu cầu gửi tin nhắn từ Cổng Dịch vụ công quốc gia; trong đó 196.448 yêu cầu thành công, 1.557 yêu cầu thất bại do quá thời gian chờ xử lý. Hệ thống tin nhắn xử lý 196.448 yêu cầu, đạt 96,05%.

**(5) Về tổng đài hỗ trợ:** Từ 0 giờ đến 17 giờ ngày 03/6/2026, tổng đài ghi nhận 4.207 cuộc gọi, tiếp nhận 1.572 cuộc, đã xử lý 1.472 nội dung, còn 41 nội dung đang tiếp tục xử lý.

**(6) Đánh giá:** Cơ bản, Cổng Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống điều phối giải quyết thủ tục hành chính và các hệ thống liên quan hoạt động ổn định, đáp ứng việc tiếp nhận, giải quyết dịch vụ công, thủ tục hành chính cho người dân, doanh nghiệp. Các vướng mắc phát sinh tiếp tục được ghi nhận, phân loại, điều phối xử lý để bảo đảm vận hành thông suốt hơn trong các ngày tiếp theo.

### 3. Các nội dung cần tiếp tục xử lý

#### 3.1. Về tiếp nhận, đồng bộ hồ sơ

**(1) Tồn tại:** Vẫn còn tình trạng hồ sơ đồng bộ chậm, đồng bộ chưa đầy đủ, trạng thái chưa thống nhất giữa Cổng Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống điều phối và hệ thống chuyên ngành; một số hồ sơ chưa hiển thị nghĩa vụ tài chính nên người

dân chưa thanh toán được. Tiếp tục ghi nhận phản ánh về hồ sơ cũ chưa đồng bộ lên Cổng DVCQG mới, không gửi được thông tin chỉnh sửa, không đọc được tệp đính kèm và không nộp được hồ sơ đăng ký tạm trú trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

**(2) Giải pháp:** Bộ, ngành, địa phương thực hiện đồng bộ hồ sơ, trạng thái xử lý theo thời gian thực lên Cổng DVCQG. MobiFone phối hợp Gtel, VNPT, các doanh nghiệp đồng hành kiểm tra kết nối, thời gian chờ xử lý, hàng đợi với luồng đồng bộ hồ sơ; địa phương cung cấp mã hồ sơ, thời điểm phát sinh, hình ảnh lỗi, trạng thái trên từng hệ thống để phối hợp xử lý.

### **3.2. Về thanh toán, biên lai và đối soát**

**(1) Tồn tại:** Một số vướng mắc cũ vẫn còn phát sinh, gồm: hồ sơ chưa hiển thị nghĩa vụ tài chính; không hiển thị mã QR; lỗi cập nhật trạng thái thanh toán; sai tài khoản thụ hưởng.

**(2) Giải pháp:** MobiFone rà soát toàn trình thanh toán, xử lý lỗi cập nhật trạng thái, hiển thị biên lai, mã QR, hoàn thiện chức năng thanh toán không cần đăng nhập; GTEL kiểm tra lỗi kết nối và các lỗi kỹ thuật ảnh hưởng đến thanh toán; bộ, ngành, địa phương rà soát phí, lệ phí, mã phí, biên lai, tài khoản thụ hưởng, tài khoản Kho bạc, trạng thái nghĩa vụ tài chính trên từng thủ tục hành chính, dịch vụ công.

### **3.3. Về phản ánh kiến nghị, tin nhắn và tổng đài hỗ trợ**

**(1) Tồn tại:** Vướng mắc về điều chỉnh chức năng tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của người dân. Theo cấu hình hiện tại, người dân có thể gửi phản ánh, kiến nghị đến các đơn vị tiếp nhận ở cấp xã, phường; hệ thống cần được điều chỉnh để chỉ cho phép chuyên phản ánh, kiến nghị đến cơ quan tiếp nhận cấp tỉnh.

**(2) Giải pháp:** MobiFone rà soát, điều chỉnh chức năng tiếp nhận phản ánh, kiến nghị trên hệ thống, bảo đảm phản ánh, kiến nghị của người dân chỉ được chuyển đến cơ quan tiếp nhận cấp tỉnh theo yêu cầu nghiệp vụ.

### **3.4. Về tài khoản, đăng nhập, phân quyền, VNeID và người nước ngoài/tổ chức**

**(1) Tồn tại:** Vướng mắc về tài khoản, đăng nhập, phân quyền, VNeID tổ chức và người nước ngoài tiếp tục cần xử lý. Một số trường hợp người nước ngoài sử dụng hộ chiếu còn vướng do hệ thống kiểm tra, đối chiếu thông tin theo định dạng căn cước công dân.

**(2) Giải pháp:** MobiFone điều chỉnh luồng đồng tiếp nhận trực tiếp cho người nước ngoài trên Hệ thống điều phối, cho phép tiếp nhận hồ sơ bằng hộ chiếu, không yêu cầu kiểm tra thông tin căn cước như công dân Việt Nam. C06 phối hợp Trung tâm Dữ liệu quốc gia, MobiFone hoàn thiện hướng dẫn đăng ký, sử dụng tài khoản định danh điện tử tổ chức và phương án xử lý vướng mắc liên quan đến người nước ngoài, tổ chức, doanh nghiệp có người đại diện là người

nước ngoài. Địa phương hướng dẫn, hỗ trợ tiếp nhận hồ sơ theo quy trình đang vận hành, không để người dân, doanh nghiệp chờ đợi kéo dài.

#### **4. Nhiệm vụ của các đơn vị**

**4.1. Đối với MobiFone:** Chủ trì xử lý các vấn đề kỹ thuật thuộc Công Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống điều phối và các phân hệ liên quan; tập trung vào đồng bộ hồ sơ, trạng thái thanh toán, biên lai, phản ánh kiến nghị, dữ liệu hồ sơ cũ, tin nhắn thương hiệu. Định kỳ cập nhật số lượng đã xử lý, còn tồn, nguyên nhân, đơn vị phối hợp và thời hạn hoàn thành.

**4.2. Đối với GTEL, VNPT, ngân hàng, trung gian thanh toán, Kho bạc Nhà nước và doanh nghiệp đồng hành:**

(1) GTEL kiểm tra hạ tầng, kết nối, thời gian chờ xử lý, giao diện kết nối, nhật ký kỹ thuật, hàng đợi xử lý và lỗi kỹ thuật phát sinh. VNPT phối hợp xử lý dữ liệu hồ sơ đang xử lý, dữ liệu từ Cổng cũ sang Cổng mới, kết nối, hiển thị, thống kê, đồng bộ, tin nhắn, tổng đài và kiểm thử sau xử lý.

(2) Ngân hàng, trung gian thanh toán, Kho bạc Nhà nước phối hợp đối soát giao dịch, biên lai, quyết toán, tài khoản thụ hưởng và vướng mắc thanh toán. Các doanh nghiệp đồng hành hỗ trợ kỹ thuật tại bộ, ngành, địa phương đối với hệ thống do doanh nghiệp cung cấp, vận hành.

#### **4.3. Đối với các bộ, ngành:**

(1) Rà soát thủ tục hành chính, dịch vụ công, biểu mẫu điện tử, phí, lệ phí, tài khoản thụ hưởng, tài khoản Kho bạc, quy trình nghiệp vụ, hệ thống chuyên ngành; bảo đảm công bố, công khai, cấu hình đầy đủ, đúng cấp giải quyết, đúng địa phương áp dụng, đúng quy trình, đúng chính sách phí, lệ phí. Đồng bộ đầy đủ hồ sơ đang xử lý, nhất là hồ sơ có nghĩa vụ tài chính, lên Cổng Dịch vụ công quốc gia; xử lý phản ánh kiến nghị thuộc thẩm quyền.

(2) Đối với vướng mắc tại Phụ lục kèm theo, chủ trì rà soát theo từng mã thủ tục hành chính, từng dịch vụ công, từng địa phương phản ánh; xác định rõ nội dung đã xử lý, đang xử lý, nguyên nhân, thời hạn hoàn thành và đầu mối chịu trách nhiệm.

#### **4.4. Đối với các tỉnh, thành phố:**

(1) Hoàn thành cấp tài khoản, phân quyền, tập huấn cán bộ cấp tỉnh, cấp xã, bộ phận một cửa; rà soát cây đơn vị, cấp xử lý trên Hệ thống điều phối và Hệ thống tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị.

(2) Đối chiếu số liệu hồ sơ, thanh toán, phản ánh kiến nghị giữa hệ thống địa phương, Cổng Dịch vụ công quốc gia và Hệ thống điều phối; cung cấp mã hồ sơ, mã giao dịch, mã phản ánh kiến nghị, thời điểm phát sinh, ảnh chụp lỗi và trạng thái trên từng hệ thống. Trường hợp hồ sơ đã nộp nhưng chưa thanh toán trực tuyến được, hướng dẫn người dân, doanh nghiệp thực hiện phương án phù hợp theo quy trình hiện hành, không làm gián đoạn tiếp nhận, giải quyết hồ sơ.

**Trung tâm Phục vụ hành chính công, bộ phận một cửa các cấp và các đơn vị chủ trì dịch vụ công thuộc địa phương khẩn trương quán triệt cán bộ, công chức, viên chức trực tiếp tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính thực hiện nghiêm túc các nội dung tại Thông báo này; kịp thời nắm bắt, xử lý hoặc chuyển xử lý các khó khăn, vướng mắc phát sinh; hướng dẫn, giải thích cho người dân, doanh nghiệp phối hợp thực hiện, bảo đảm việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính được liên tục, thông suốt.**

Trung tâm Dữ liệu quốc gia tiếp tục tổng hợp tình hình, điều phối xử lý các nội dung phát sinh; căn cứ tình hình thực tế, sẽ tổ chức các đoàn khảo sát, kiểm tra đột xuất tại bộ, ngành, địa phương trong tuần làm việc tiếp theo để ghi nhận tình hình vận hành thực tế, hướng dẫn, đôn đốc và phối hợp xử lý vướng mắc.

MobiFone và các doanh nghiệp đồng hành có trách nhiệm tiếp nhận các phản ánh, lỗi phát sinh trong quá trình triển khai; thực hiện phân loại, xác định nguyên nhân và đơn vị/hệ thống chịu trách nhiệm xử lý; theo dõi, đôn đốc khắc phục, phản hồi kết quả xử lý tới các bên liên quan và phối hợp tổ chức kiểm thử, xác nhận kết quả sau khi hoàn thành khắc phục.

Mọi thông tin liên hệ về Trung tâm Dữ liệu quốc gia qua: Đ/c Thiếu tá Vũ Tiến Dũng - Phó Trưởng phòng Quản trị dữ liệu, SĐT: 0914.441.654; Đ/c Thiếu úy Phạm Đình Du - Cán bộ Phòng Quản trị dữ liệu, SĐT: 0366.278.967; Tổng công ty Viễn thông MobiFone: Ông Đào Ngọc Thành - Giám đốc Trung tâm CPĐT, SĐT: 0939.880.885.

Trung tâm Dữ liệu quốc gia đề nghị các đơn vị phối hợp triển khai thực hiện./.

**Nơi nhận:**

- TK1, TK5, TK7 (để báo cáo Lãnh đạo BCA);
- Cục Chuyển đổi số-Cơ yếu, Văn phòng TW Đảng;
- Cục Chuyển đổi số Quốc gia; Trung tâm công nghệ thông tin; Cục Thông tin, Thống kê; Văn phòng Bộ - Bộ Khoa học và Công nghệ;
- Cục KSTTHC, Văn phòng Bộ, Cục CNTT - Bộ Tư pháp;
- Kho bạc nhà nước; Cục Công nghệ thông tin và Chuyển đổi số; Văn phòng Bộ - Bộ Tài chính;
- Trung tâm chuyển đổi số Văn hoá, Thể thao và Du lịch; Văn phòng Bộ-Bộ Văn hoá - Thể thao và Du lịch;
- Văn phòng Bộ của Bộ Quốc phòng, Bộ Nội vụ, Bộ Giáo dục và Đào tạo;
- Trung tâm Công nghệ thông tin; Văn phòng Bộ- Bộ Xây dựng;
- Cục Thương mại điện tử và Kinh tế số; Văn phòng Bộ - Bộ Công thương;
- Cục Chuyển đổi số; Văn phòng Bộ - Bộ Nông nghiệp và Môi trường;
- Trung tâm Chuyển đổi số; Văn phòng Bộ - Bộ Dân tộc và Tôn giáo;
- Cục Công nghệ thông tin của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam; Toà án nhân dân tối cao;
- Trung tâm thông tin Y tế quốc gia; Văn phòng Bộ - Bộ Y tế;
- Cục Chuyển đổi số - Văn phòng Chính phủ;
- Cục Cơ yếu - Công nghệ thông tin; Văn phòng Bộ - Bộ Ngoại giao;
- Doanh nghiệp: DTT, FPT, VIETTEL, VNPT, GTEL, Mobifone, VNPOST, VCB, BIDV, VNPAY (để p/h t/h);
- Văn phòng Ủy ban nhân dân, Sở Khoa học và Công nghệ, Trung tâm phục vụ hành chính công của 34 tỉnh, thành phố;
- Lưu: VT, TTDLQG(P1, P4).



**Thiếu tướng Nguyễn Ngọc Cương**