

Số: 2079 /TB-TTDLQG-P4

Hà Nội, ngày 04 tháng 6 năm 2026

THÔNG BÁO

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

Tiếp theo Thông báo số 2045/TB-TTDLQG-P4 ngày 03/6/2026 của Trung tâm Dữ liệu quốc gia; trên cơ sở kết quả vận hành ngày 04/6/2026 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) Cổng 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; chưa ghi nhận sự cố lớn ảnh hưởng tổng thể đến vận hành. Về an ninh, an toàn thông tin, chưa ghi nhận sự cố hoặc tấn công mạng ảnh hưởng đến hoạt động của Cổng Dịch vụ công quốc gia.

(2) Một số vướng mắc cũ vẫn tiếp tục phát sinh, gồm: hồ sơ đồng bộ chậm, đồng bộ chưa đầy đủ, trạng thái hồ sơ chưa thống nhất; một số hồ sơ không hiển thị nghĩa vụ tài chính nên người dân chưa thanh toán được; không hiển thị mã QR, giao dịch quá thời gian chờ xử lý, thanh toán xong nhưng chưa nhận được biên lai, chưa cập nhật đúng trạng thái thanh toán; phản ánh kiến nghị còn vướng về tiếp nhận, chuyển xử lý, công khai kết quả, theo dõi hạn, thống kê, cây đơn vị và phân quyền tài khoản.

(3) Trong ngày 04/6/2026, tiếp tục ghi nhận một số nội dung phát sinh, gồm: Một số địa phương phản ánh tiền đã vào tài khoản thụ hưởng nhưng khó xác định theo từng mã hồ sơ; có trường hợp thanh toán 02 lần trên cùng 01 hồ sơ; thanh toán thành công nhưng chưa được xác nhận; không xem, không tải được tệp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia; sai khác dữ liệu ngày cấp, nơi cấp căn cước công dân; không có mục cụ thể để đăng ký hộ kinh doanh; không đăng nhập được qua VNeID, thiếu tài khoản, cán bộ không thấy hồ sơ hoặc không truy cập được chức năng cần thiết.

(4) Đối với các thủ tục hành chính, dịch vụ công, tiếp tục ghi nhận một số thủ tục chưa cấu hình đầy đủ, chưa công khai dịch vụ công tương ứng hoặc chưa điều hướng đúng hệ thống; có phản ánh liên quan đến đăng ký hộ kinh doanh, đất đai, đăng ký tạm trú và một số thủ tục của bộ, ngành chưa hiển thị đầy đủ để tiếp nhận hồ sơ.

2. Kết quả vận hành ngày 04/6/2026

(1) Về hồ sơ: Từ 00 giờ 00 phút đến 13 giờ 00 phút ngày 04/6/2026, hệ thống ghi nhận 103.461 hồ sơ được tiếp nhận, đồng bộ trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

(2) Về thanh toán: Từ 00 giờ 00 phút đến 14 giờ 00 phút ngày 04/6/2026, hệ thống ghi nhận 23.072 giao dịch; trong đó 20.283 giao dịch thành công với tổng số tiền 9.445.357.967 đồng, gồm 16.216 giao dịch thu phí, lệ phí; 25 giao dịch hoàn; 3.982 giao dịch thu phạt; 60 giao dịch bảo hiểm xã hội; 04 giao dịch quyết toán thất bại. Hệ thống ghi nhận 243 giao dịch đã khởi tạo, 01 giao dịch đang xử lý, 1.113 giao dịch thất bại do quá thời gian chờ xử lý khi chọn ngân hàng, không hiển thị mã QR và 1.432 giao dịch hết thời gian quét mã QR khi khởi tạo. Hệ thống đã quyết toán 3.794 giao dịch với tổng số tiền 8.303.710.000 đồng.

(3) Về phản ánh kiến nghị: Từ 00 giờ 00 phút đến 13 giờ 00 phút ngày 04/6/2026, hệ thống ghi nhận 82 phản ánh, tập trung vào các nội dung: thủ tục hành chính; không có mục cụ thể để đăng ký hộ kinh doanh; thanh toán nhưng không nhận được biên lai; không xem, không tải được tệp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia; sai khác dữ liệu về ngày cấp, nơi cấp căn cước công dân; chậm giải quyết hồ sơ; từ chối hồ sơ nhưng chưa nêu rõ lý do; hồ sơ đã nộp nhưng chưa được tiếp nhận; thanh toán thành công nhưng chưa được xác nhận; .

(4) Về tin nhắn: Từ 00 giờ 00 phút đến 13 giờ 00 phút ngày 04/6/2026, hệ thống ghi nhận 112.994 yêu cầu gửi tin nhắn từ Cổng Dịch vụ công quốc gia; trong đó 112.541 yêu cầu thành công, 453 yêu cầu thất bại do quá thời gian chờ xử lý. Hệ thống tin nhắn xử lý 111.233 yêu cầu, đạt 98,83%.

(5) Về tổng đài hỗ trợ: Từ 00 giờ 00 phút đến 13 giờ 00 phút ngày 04/6/2026, tổng đài ghi nhận 2.111 cuộc gọi, tiếp nhận 886 cuộc; số liệu xử lý trên hệ thống chưa cập nhật đầy đủ, còn 09 nội dung đang tiếp tục xử lý.

(6) Đánh giá chung: 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 đang 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. Trong ngày 04/6/2026, tiếp tục ghi nhận phản

ảnh về Hệ thống điều phối không hiển thị đầy đủ hồ sơ, không có dữ liệu hoặc dữ liệu giữa các hệ thống chưa khớp.

(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, chưa điều chỉnh chức năng thanh toán không cần đăng nhập, thanh toán 02 lần trên cùng 01 hồ sơ. Một số địa phương phản ánh tiền đã vào tài khoản thụ hưởng nhưng khó xác định theo từng mã hồ sơ; cấu hình chưa đúng hoặc chưa đầy đủ tài khoản thụ hưởng, dẫn đến lỗi trong quá trình thanh toán, quyết toán.

(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: Các vướng mắc về tiếp nhận, chuyển xử lý, công khai kết quả, theo dõi hạn, thống kê, cây đơn vị, phân quyền tài khoản và phản ánh còn treo từ Cổng cũ vẫn cần tiếp tục xử lý. Vướng mắc mới ghi nhận trong ngày 04/6/2026 gồm: chậm giải quyết hồ sơ, từ chối hồ sơ nhưng chưa nêu rõ lý do, hồ sơ đã nộp nhưng chưa được tiếp nhận, thanh toán thành công nhưng chưa được xác nhận. Tin nhắn vẫn phát sinh lỗi quá thời gian chờ xử lý; còn tồn đọng một số phản ánh, kiến nghị trên Cổng Dịch vụ công quốc gia do Văn phòng Chính phủ quản lý, nhiều địa phương chưa kịp rà soát, xử lý và cập nhật kết quả trước khi chuyển sang mô hình vận hành mới; hệ thống Tổng đài hỗ trợ thường xuyên trong tình trạng bận hoặc khó kết nối, đặc biệt vào các khung giờ cao điểm, ảnh hưởng đến việc tiếp nhận, hỗ trợ xử lý vướng mắc cho cán bộ, người dân và doanh nghiệp.

(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. Bộ, ngành, địa phương xử lý phản ánh kiến nghị thuộc phạm vi quản lý, nhất là phản ánh về chậm

giải quyết hồ sơ, không trả kết quả, sai khác dữ liệu, hồ sơ không hiển thị; Đề nghị Văn phòng Chính phủ phối hợp xây dựng kế hoạch mở lại chức năng xử lý phản ánh, kiến nghị trên Cổng Dịch vụ công quốc gia do Văn phòng Chính phủ quản lý trong thời gian phù hợp để các địa phương thực hiện rà soát, xử lý dứt điểm các phản ánh, kiến nghị còn tồn đọng, bảo đảm thống nhất dữ liệu và không ảnh hưởng đến việc xử lý phản ánh kiến nghị của người dân, doanh nghiệp; Đề nghị Mobifone nghiên cứu, đề xuất bổ sung thêm line cho hệ thống Call Center, bảo đảm khả năng tiếp nhận đồng thời nhiều cuộc gọi, khắc phục tình trạng tổng đài thường xuyên báo bận theo phản ánh của các địa phương.

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.

3.5. Về thủ tục hành chính, dịch vụ công và dịch vụ công của Bộ Công an

(1) Tồn tại: Một số thủ tục hành chính, dịch vụ công chưa cấu hình đầy đủ, chưa công khai dịch vụ công tương ứng hoặc chưa điều hướng đúng hệ thống; có phản ánh về thủ tục đăng ký hộ kinh doanh, đất đai, đăng ký tạm trú và một số thủ tục của bộ, ngành chưa hiển thị đầy đủ để tiếp nhận hồ sơ. Đối với dịch vụ công cấp Phiếu lý lịch tư pháp, tiếp tục theo dõi lỗi xem/tải tệp đính kèm. Đối với dịch vụ công nộp phạt tại C08, tiếp tục theo dõi tính ổn định của việc đồng bộ biên lai, trạng thái thanh toán. Đối với 02 thủ tục hành chính của Bộ Công an đã công khai nhưng chưa công khai dịch vụ công tương ứng trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, V01 đang chủ trì, phối hợp A08, C06, V03 rà soát, làm rõ trách nhiệm công khai, cấu hình, cung cấp dịch vụ công trực tuyến; Đối với dịch vụ công “cấp Phiếu lý lịch tư pháp”, vẫn còn phát sinh lỗi chặn bởi hệ thống WAF dẫn đến một số hồ sơ không được đồng bộ đầy đủ, kíp thời giữa các hệ thống, ảnh hưởng đến quá trình tiếp nhận, xử lý hồ sơ và theo dõi trạng thái giải quyết.

(2) Giải pháp: Các Bộ, ngành chủ trì rà soát, công khai đầy đủ, chính xác các TTHC, DVC thuộc lĩnh vực quản lý của Bộ, ngành. V06 chủ trì, phối hợp C12, C06, H04, H05, MobiFone, GTEL xử lý triệt để lỗi đồng bộ hồ sơ, lỗi xem/tải tệp đính kèm trong hồ sơ lý lịch tư pháp. C08 phối hợp C12, MobiFone tiếp tục kiểm tra, giám sát việc đồng bộ biên lai thanh toán về hệ thống nghiệp vụ. V01 chủ trì, phối hợp A08, C06, V03 báo cáo kết quả xử lý 02 thủ tục hành chính đã công khai nhưng chưa công khai dịch vụ công trên Cổng Dịch vụ công quốc gia: C12 chủ trì phối hợp với các đơn vị C06, V06, H05, D01, D02 khẩn trương xử lý triệt để lỗi chặn WAF đang ảnh hưởng đến việc đồng bộ hồ sơ lý lịch tư pháp; hoàn thành rà soát, khắc phục và báo cáo kết quả xử lý, không để tiếp tục phát sinh tình trạng hồ sơ không đồng bộ giữa các hệ thống.

3.6. Về kết quả khảo sát thực tế tại địa phương

(1) Kết quả ghi nhận tại các địa phương

Cho đến ngày 04/6/2026, C12 đã tổ chức khảo sát, làm việc trực tiếp tại 07 tỉnh, thành phố¹ về hiện trạng vận hành Cổng Dịch vụ công quốc gia và Hệ thống điều phối giải quyết thủ tục hành chính. Kết quả khảo sát cho thấy bên cạnh việc các hệ thống cơ bản đáp ứng yêu cầu vận hành, vẫn còn tồn tại một số khó khăn, vướng mắc chung tại các địa phương như sau:

- Chức năng tìm kiếm thủ tục hành chính trên Cổng DVCQG chưa thực sự thuận tiện; một số trường hợp phải tra cứu bằng mã thủ tục hành chính mới tìm được dịch vụ công cần thực hiện.

- Tình trạng đồng bộ hồ sơ, trạng thái xử lý giữa Cổng DVCQG, Hệ thống điều phối và hệ thống chuyên ngành của bộ, ngành còn chậm hoặc chưa đầy đủ; một số hồ sơ chưa hiển thị đầy đủ trên Hệ thống điều phối, ảnh hưởng đến công tác theo dõi, giám sát và giải quyết hồ sơ.

- Một số chức năng trên hệ thống còn phát sinh lỗi kỹ thuật như tự động đăng xuất phiên làm việc, lỗi phân quyền, lỗi lưu dữ liệu, lỗi xác thực VNeID, lỗi đăng nhập doanh nghiệp, lỗi hiển thị thông tin công dân, lỗi biểu mẫu điện tử (eForm), lỗi điều hướng giữa các hệ thống.

- Công tác thanh toán trực tuyến vẫn còn nhiều bất cập như chưa hiển thị nghĩa vụ tài chính, chưa hiển thị nút thanh toán đối với một số dịch vụ công, khó khăn trong công tác đối soát, tra soát phí, lệ phí; một số trường hợp thanh toán thành công nhưng chưa cập nhật trạng thái trên hệ thống.

¹ (1) Hà Nội; (2) Hưng Yên; (3) Bắc Ninh; (4) Ninh Bình; (5) Quảng Ninh; (6) Thái Nguyên; (7) Phú Thọ

- Hệ thống của một số Bộ, ngành còn xảy ra tình trạng chậm, treo, mất kết nối hoặc chưa cung cấp đầy đủ chức năng phục vụ địa phương; một số lĩnh vực như đất đai, đăng ký kinh doanh, tư pháp, giáo dục, xây dựng vẫn còn phát sinh vướng mắc trong quá trình tiếp nhận và giải quyết hồ sơ.

- Chức năng thống kê, báo cáo trên Cổng DVCQG và Hệ thống điều phối chưa đáp ứng đầy đủ yêu cầu quản lý, điều hành của địa phương; chưa hỗ trợ tổng hợp số liệu theo cấp hành chính, theo khoảng thời gian hoặc theo từng nhóm thủ tục hành chính.

- Công tác đào tạo, tập huấn đối với hệ thống mới còn hạn chế; nhiều cán bộ phải đồng thời sử dụng nhiều hệ thống chuyên ngành khác nhau, gây khó khăn trong quá trình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ và hỗ trợ người dân.

- Tổng đài hỗ trợ và hệ thống tin nhắn còn xảy ra tình trạng quá tải, phản hồi chậm; một số địa phương phản ánh tổng đài thường xuyên báo bận, ảnh hưởng đến việc hỗ trợ cán bộ và người dân trong quá trình sử dụng hệ thống.

- Một số quy trình nghiệp vụ trên hệ thống chưa phù hợp với thực tiễn giải quyết thủ tục hành chính tại địa phương, đặc biệt đối với các thủ tục liên thông, các trường hợp cần tạm dừng xử lý để chờ người dân bổ sung hồ sơ hoặc thực hiện nghĩa vụ tài chính.

- Ghi nhận một số vướng mắc phát sinh trong thực tế, gồm: cán bộ vẫn phải thao tác trên nhiều hệ thống chuyên ngành; một số bộ, ngành chưa cung cấp đầy đủ tài khoản giám sát, tài khoản quản trị cho địa phương; việc phân quyền, theo dõi trạng thái hồ sơ, xem chi tiết hồ sơ trên Hệ thống điều phối còn hạn chế.

- Đặc biệt, một số thủ tục hành chính thuộc phạm vi Bộ Tài chính, như đăng ký kinh doanh, đăng ký hộ kinh doanh, chưa đi qua Hệ thống điều phối hoặc chưa bảo đảm cơ chế một cửa; cán bộ Trung tâm Phục vụ hành chính công khó theo dõi tình hình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ. Có trường hợp người dân, doanh nghiệp không nộp được hồ sơ trực tuyến đối với thủ tục thuộc lĩnh vực Bộ Tài chính.

- Ghi nhận vấn đề về đường dẫn, điều hướng dịch vụ công; trong đó cần rà soát các trường hợp còn hiển thị hoặc điều hướng sang tên miền cũ vpcp.dichvucong.gov.vn, tránh gây nhầm lẫn cho cán bộ, người dân, doanh nghiệp giữa Cổng DVCQG cũ và Cổng DVCQG tại Trung tâm Dữ liệu quốc gia.

- Một số vướng mắc về thanh toán vẫn phát sinh tại cơ sở, như hồ sơ bị treo trong quá trình thanh toán, thanh toán thành công nhưng đơn vị xử lý chưa nhận được thông tin, biên lai hiển thị chưa đúng thông tin, khó đối soát theo mã hồ sơ.

(2) Giải pháp

- D01 chịu trách nhiệm rà soát Hệ thống điều phối, chức năng theo dõi hồ sơ, phân quyền, thống kê, điều hướng dịch vụ công, đường dẫn truy cập và các trường hợp còn hiển thị tên miền cũ vpcp.dichvucong.gov.vn trong quá trình nộp hồ sơ trực tuyến.

- D01 rà soát, hoàn thiện chức năng tìm kiếm thủ tục hành chính trên Cổng DVCQG; tối ưu cơ chế tra cứu theo từ khóa, lĩnh vực, cơ quan thực hiện; xử lý các lỗi về phân quyền, đăng nhập, xác thực VNeID, điều hướng hệ thống, biểu mẫu điện tử (eForm) và các lỗi kỹ thuật ảnh hưởng đến quá trình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ.

- Bộ Tài chính chịu trách nhiệm rà soát, cấu hình, công khai đầy đủ dịch vụ công trực tuyến thuộc lĩnh vực đăng ký kinh doanh, đăng ký hộ kinh doanh; bảo đảm hồ sơ được đồng bộ, theo dõi qua Cổng DVCQG và Hệ thống điều phối, phù hợp cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

- Địa phương tiếp tục cung cấp mã hồ sơ, mã TTHC/DVC, hình ảnh lỗi, thời điểm phát sinh và quy trình thao tác thực tế để C12 điều phối D01, D02, bộ, ngành xử lý.

4. Nhiệm vụ của các đơn vị

4.1. Đối với MobiFone:

(1) Chủ trì xử lý các vấn đề kỹ thuật thuộc Cổng 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.

(2) Rà soát, xử lý các lỗi về điều hướng dịch vụ công, hiển thị tên miền cũ vpcp.dichvucong.gov.vn, phân quyền, theo dõi hồ sơ và thống kê trên Hệ thống điều phối; đồng thời phối hợp Bộ Tài chính rà soát các thủ tục đăng ký kinh doanh, đăng ký hộ kinh doanh chưa bảo đảm nộp hồ sơ, đồng bộ, theo dõi theo cơ chế một cửa trên Cổng DVCQG.

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.

(2) 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.

(3) 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.

(3) 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 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 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 Chuyên đổi số-Cơ yếu, Văn phòng TW Đảng;
- Cục Chuyên 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 Chuyên đổi số; Văn phòng Bộ - Bộ Tài chính;
- Trung tâm chuyên 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 Chuyên đổi số; Văn phòng Bộ - Bộ Nông nghiệp và Môi trường;
- Trung tâm Chuyên 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 Chuyên 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).



GIÁM ĐỐC

Thiếu tướng Nguyễn Ngọc Cương