

Số: 1970/TB-TLQLQG-P4

Hà Nội, ngày 30 tháng 5 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

Ngày 30/5/2026, thực hiện theo Công văn số 1922/TTDLQG-P4 ngày 28/5/2026, trên cơ sở kết quả khảo sát thực tế tại 05 địa phương (Hà Nội, Hưng Yên, Bắc Ninh, Ninh Bình, Quảng Ninh) trong việc triển khai Cổng Dịch vụ công quốc gia tại Trung tâm Dữ liệu quốc gia và trong cuộc họp giao ban với các Bộ, ngành, địa phương và các doanh nghiệp đồng hành, Trung tâm Dữ liệu quốc gia thông báo một số nội dung, cụ thể như sau:

### 1. Kết quả thực hiện chung

Qua tổng hợp tình hình kiểm thử, vận hành hệ thống và phản ánh của các bộ, ngành, địa phương, Cổng Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống điều phối giải quyết thủ tục hành chính và các hệ thống liên quan đã bước đầu ghi nhận kết quả trong việc phục vụ các luồng nghiệp vụ chính, gồm: nộp hồ sơ, tiếp nhận hồ sơ, yêu cầu bổ sung hồ sơ, thanh toán, xử lý hồ sơ, trả kết quả, phản ánh kiến nghị và đồng bộ trạng thái hồ sơ.

Về thanh toán, tính đến 11 giờ 30 phút ngày 30/5/2026, hệ thống ghi nhận **1.188 giao dịch**; trong đó có **510 giao dịch thành công** (289 giao dịch thu phí, lệ phí, 187 giao dịch thu phạt và 34 giao dịch bảo hiểm xã hội) với tổng số tiền **532.387.700 đồng**. Hệ thống cũng ghi nhận 19 giao dịch đã khởi tạo, 19 giao dịch đã đối soát; một số giao dịch chưa hoàn tất do hết thời gian quét QR, thao tác lựa chọn ngân hàng hoặc hết thời gian chờ trong quá trình khởi tạo giao dịch. Qua theo dõi, Hệ thống Quản lý thanh toán tập trung cơ bản đáp ứng yêu cầu tiếp nhận, xử lý giao dịch; các bộ, ngành, địa phương cần tiếp tục rà soát việc cấu hình phí, lệ phí, tài khoản thụ hưởng, biên lai điện tử và việc kết nối hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính với Hệ thống Quản lý thanh toán tập trung để bảo đảm việc thanh toán trực tuyến được thông suốt.

Về phản ánh kiến nghị, tính đến 13 giờ ngày 30/5/2026, hệ thống ghi nhận **08 phản ánh** trong ngày 29/5 và 30/5/2026, tập trung vào các nội dung: thủ tục hành chính, hồ sơ từ Cổng cũ chưa đồng bộ sang Cổng mới, không xem được hồ sơ điện tử, mất hồ sơ điện tử khi đăng nhập vào Cổng mới và phản ánh về thủ tục hành chính chậm. Các phản ánh đang được tổng hợp, phân loại để chuyển đơn vị có liên quan kiểm tra, xử lý.

Về tin nhắn SMS Brandname, tính đến 13 giờ ngày 30/5/2026, hệ thống ghi nhận **12.969 yêu cầu** gửi tin nhắn từ Cổng Dịch vụ công quốc gia, trong đó **12.865 yêu cầu thành công**, **104 yêu cầu thất bại do timeout**. Hệ thống SMS xử lý **12.861 yêu cầu**, đạt **99.96%** số lượng xử lý thành công. Qua theo dõi, hệ thống SMS cơ bản hoạt động ổn định, tiếp tục cần rà soát các yêu cầu thất bại do timeout

đề bảo đảm việc gửi thông báo trạng thái hồ sơ, nghĩa vụ tài chính và thông tin liên quan đến người dân, doanh nghiệp được kịp thời.

Về tổng đài hỗ trợ, tính đến 13 giờ ngày 30/5/2026, hệ thống ghi nhận **231 cuộc gọi** đến tổng đài và đã tiếp nhận 231 cuộc gọi, đạt tỷ lệ tiếp nhận **100%**. Trong đó, có 199 cuộc gọi phản ánh, khiếu nại; đã xử lý 165 nội dung, còn 34 nội dung đang tiếp tục xử lý. Thời gian trả lời trung bình là 299,5 giây/cuộc gọi. Qua theo dõi, hệ thống tổng đài hỗ trợ cơ bản hoạt động ổn định, tải xử lý ở mức trung bình; cần tiếp tục duy trì trực hỗ trợ, phân loại nội dung phản ánh và chuyển đơn vị liên quan xử lý kịp thời, nhất là các phản ánh liên quan đến đăng nhập, nộp hồ sơ, thanh toán, đồng bộ hồ sơ và tra cứu trạng thái xử lý.

Nhìn chung, các hệ thống đã ghi nhận kết quả vận hành bước đầu trên một số chức năng chính; tuy nhiên, một số nội dung vẫn cần tiếp tục rà soát, khắc phục để bảo đảm việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến được ổn định, liên tục, thông suốt. Tuy nhiên, mức độ vận hành ổn định chưa đồng đều giữa các bộ, ngành, địa phương; một số quy trình nghiệp vụ, cấu hình hệ thống, đồng bộ dữ liệu và điều kiện vận hành tại cơ sở cần tiếp tục rà soát, khắc phục để bảo đảm việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến được liên tục, thông suốt.

## 2. Các nội dung còn tồn tại, vướng mắc

(1) Một số thủ tục hành chính, dịch vụ công, biểu mẫu điện tử chưa được cấu hình đầy đủ, chưa đúng cấp giải quyết, chưa đúng địa phương áp dụng, còn lỗi tìm kiếm, điều hướng hoặc chưa nộp được hồ sơ trực tuyến.

(2) Việc đồng bộ hồ sơ, dữ liệu, trạng thái xử lý, nghĩa vụ tài chính và kết quả giải quyết giữa Công Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống điều phối và hệ thống của bộ, ngành, địa phương có thời điểm còn chậm, chưa đầy đủ hoặc chưa thống nhất số liệu.

(3) Việc cấp tài khoản, phân quyền cho cán bộ tiếp nhận, xử lý hồ sơ, cán bộ quản trị, cán bộ xử lý phản ánh kiến nghị tại một số đơn vị chưa đầy đủ, chưa phù hợp phạm vi, vai trò, địa bàn xử lý.

(4) Một số lỗi kỹ thuật còn phát sinh trong quá trình đăng nhập, xác thực, tải tệp, chuyển trạng thái, thanh toán, trả biên lai, phản ánh kiến nghị, thống kê báo cáo và kết nối liên thông giữa các hệ thống.

(5) Công tác tập huấn, hướng dẫn sử dụng, bố trí đầu mối điều phối, bảo đảm hạ tầng, thiết bị, đường truyền tại một số địa phương chưa đáp ứng đầy đủ yêu cầu vận hành thực tế.

(6) Qua khảo sát, ghi nhận một số thủ tục hành chính, dịch vụ công thuộc phạm vi quản lý của bộ, ngành chưa được công bố, công khai, cấu hình đầy đủ hoặc chưa áp dụng đúng địa phương, đúng cấp giải quyết; một số hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của bộ, ngành, địa phương cần tiếp tục hoàn thiện việc kết nối, tích hợp với Hệ thống Quản lý thanh toán tập trung của Công Dịch vụ công quốc gia tại Trung tâm Dữ liệu quốc gia để bảo đảm thực hiện đầy đủ các dịch vụ công có yêu cầu thanh toán trực tuyến. *(Kính gửi kèm theo Phụ lục kết quả*

*kiểm tra tại 05 địa phương và tài liệu tích hợp API giữa hệ thống GQTHC của địa phương và hệ thống quản lý thanh toán tập trung)*

### **3. Tổ chức thực hiện**

#### **3.1 Đối với các bộ, ngành**

(1) Đề nghị đơn vị đầu mối báo cáo Lãnh đạo Bộ, ngành quan tâm chỉ đạo các đơn vị chuyên môn, đơn vị công nghệ thông tin và đơn vị quản lý, vận hành hệ thống chuyên ngành khẩn trương rà soát, xử lý các nội dung thuộc phạm vi quản lý của bộ, ngành, cụ thể:

- Rà soát toàn bộ danh mục thủ tục hành chính, dịch vụ công thuộc phạm vi quản lý; bảo đảm đã công bố, công khai, cấu hình đầy đủ trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, đúng cấp giải quyết, đúng địa phương áp dụng, đúng đường dẫn điều hướng và đúng hệ thống tiếp nhận, xử lý, ***hoàn thành trước 15 giờ ngày 31/5/2026.***

- Kiểm tra, hoàn thiện biểu mẫu điện tử, thành phần hồ sơ, trường thông tin bắt buộc, quy trình ký số, quy trình nộp hồ sơ, tiếp nhận, xử lý, trả kết quả; khắc phục các trường hợp dịch vụ công tìm thấy nhưng không nộp được hồ sơ, biểu mẫu lỗi hoặc hồ sơ không chuyển được đến hệ thống chuyên ngành, ***hoàn thành trước 15 giờ ngày 31/5/2026.***

- Rà soát cấu hình phí, lệ phí, tài khoản thụ hưởng, kênh thanh toán, biên lai điện tử, nghĩa vụ tài chính đối với từng thủ tục hành chính, dịch vụ công có yêu cầu thanh toán trực tuyến; bảo đảm thông tin phí, lệ phí, tài khoản thụ hưởng, biên lai và trạng thái nghĩa vụ tài chính được cấu hình đầy đủ, thống nhất, đúng quy định, ***hoàn thành trước 15 giờ ngày 31/5/2026.***

- Rà soát, báo cáo rõ tình hình kết nối hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của bộ, ngành với Hệ thống Quản lý thanh toán tập trung của Cổng Dịch vụ công quốc gia tại Trung tâm Dữ liệu quốc gia; xác định cụ thể dịch vụ công nào đã kết nối, dịch vụ công nào chưa kết nối, dịch vụ công nào cần tiếp tục hoàn thiện cấu hình phí, lệ phí, biên lai điện tử, cập nhật trạng thái thanh toán hoặc đối soát giao dịch. Trường hợp dịch vụ công yêu cầu thanh toán trước khi nộp hồ sơ nhưng chưa kết nối với Hệ thống Quản lý thanh toán tập trung, đề nghị bộ, ngành khẩn trương cử đầu mối phối hợp với Trung tâm Dữ liệu quốc gia, MobiFone và các đơn vị liên quan để hoàn thành tích hợp, không làm ảnh hưởng đến việc nộp hồ sơ của người dân, doanh nghiệp, ***hoàn thành trước 15 giờ ngày 31/5/2026.***

- Kiểm tra việc cấp tài khoản, phân quyền cho cán bộ của bộ, ngành và cán bộ địa phương tham gia tiếp nhận, xử lý hồ sơ đối với dịch vụ công do bộ, ngành quản lý; bảo đảm cán bộ có đủ quyền tra cứu, tiếp nhận, xử lý, theo dõi trạng thái hồ sơ, thanh toán, trả kết quả và xử lý phản ánh kiến nghị, ***hoàn thành trước 15 giờ ngày 31/5/2026.***

- Rà soát việc kết nối, đồng bộ hồ sơ, trạng thái xử lý, kết quả giải quyết, nghĩa vụ tài chính và phản ánh kiến nghị giữa hệ thống chuyên ngành của bộ, ngành với Cổng Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống điều phối giải quyết thủ tục

hành chính; làm sạch dữ liệu thử nghiệm, dữ liệu không hợp lệ, dữ liệu trùng lặp, **hoàn thành trước 15 giờ ngày 31/5/2026.**

- Rà soát các nội dung phục vụ người dân, doanh nghiệp, gồm: thông báo trạng thái hồ sơ qua SMS Brandname, tổng đài/đầu mối hỗ trợ, phản ánh kiến nghị, cảnh báo hồ sơ trễ hạn, hướng dẫn thanh toán và hướng dẫn sử dụng dịch vụ công trực tuyến, **hoàn thành trước 15 giờ ngày 31/5/2026.**

(2) Đối với các dịch vụ công do bộ, ngành ban hành nhưng địa phương tiếp nhận, xử lý hoặc phối hợp xử lý, đề nghị bộ, ngành rà soát, hướng dẫn rõ quy trình thực hiện tại địa phương; bảo đảm địa phương có đủ tài khoản, đủ quyền tra cứu, đủ cấu hình dịch vụ công, đủ hướng dẫn nghiệp vụ, đủ điều kiện ký số, thanh toán, trả kết quả và đồng bộ trạng thái hồ sơ, **hoàn thành trước 15 giờ ngày 31/5/2026.**

(3) Đề nghị các bộ, ngành tổng hợp kết quả rà soát theo từng nhóm nội dung, trong đó nêu rõ: nội dung đã hoàn thành; nội dung đang xử lý; nội dung vượt thẩm quyền; nguyên nhân; đơn vị chủ trì; đơn vị phối hợp; thời hạn hoàn thành; kết quả kiểm thử lại, **hoàn thành trước 15 giờ ngày 31/5/2026.**

### **3.2 Đối với các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương**

(1) Chủ tịch Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố quan tâm chỉ đạo Văn phòng Ủy ban nhân dân, Sở Khoa học và Công nghệ, Trung tâm Phục vụ hành chính công, bộ phận một cửa cấp xã và các đơn vị liên quan khẩn trương rà soát toàn bộ việc triển khai tại địa phương, cụ thể:

- Rà soát, báo cáo rõ tình hình công bố, công khai thủ tục hành chính, dịch vụ công thuộc phạm vi quản lý; xác định cụ thể thủ tục hành chính, dịch vụ công nào đã công khai, đã cấu hình, chưa công khai, chưa cấu hình hoặc cấu hình chưa đầy đủ trên Cổng Dịch vụ công quốc gia. Việc rà soát phải thực hiện theo từng mã thủ tục hành chính, từng dịch vụ công, từng địa phương áp dụng, **hoàn thành trước 15 giờ ngày 31/5/2026.**

- Kiểm tra tài khoản, phân quyền của cán bộ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công, bộ phận một cửa cấp xã và các cơ quan chuyên môn; bảo đảm cán bộ có đủ quyền đăng nhập, tiếp nhận, xử lý hồ sơ, yêu cầu bổ sung, theo dõi thanh toán, trả kết quả, xử lý phản ánh kiến nghị và thông kê báo cáo, **hoàn thành trước 15 giờ ngày 31/5/2026.**

- Kiểm tra quy trình tiếp nhận, xử lý hồ sơ thực tế tại địa phương đối với các lĩnh vực do địa phương trực tiếp giải quyết và các dịch vụ công do bộ, ngành ban hành nhưng địa phương tiếp nhận, xử lý hoặc phối hợp xử lý; kịp thời tổng hợp các vướng mắc về quy trình, thời hạn giải quyết, ký số, trả kết quả, phí, lệ phí, thanh toán hộ và chính sách miễn, giảm phí, lệ phí đặc thù của địa phương, **hoàn thành trước 15 giờ ngày 31/5/2026.**

- Tổ chức kiểm thử lại các luồng nghiệp vụ chính, gồm: đăng nhập, tìm kiếm dịch vụ công, nộp hồ sơ, tiếp nhận hồ sơ, yêu cầu bổ sung hồ sơ, thanh toán, xử lý hồ sơ, trả kết quả, phản ánh kiến nghị, gửi nhận SMS Brandname, thông kê báo cáo và đồng bộ trạng thái hồ sơ, **hoàn thành trước 15 giờ ngày 31/5/2026.**

- Rà soát điều kiện bảo đảm vận hành tại cơ sở, gồm: đường truyền, máy tính, thiết bị số hóa, thiết bị ký số, nhân lực trực tiếp thao tác, tài liệu hướng dẫn sử dụng, đầu mối hỗ trợ kỹ thuật và tổng đài/đầu mối hỗ trợ người dân, doanh nghiệp, **hoàn thành trước 15 giờ ngày 31/5/2026.**

- Tổ chức tập huấn, hướng dẫn lại cho toàn bộ cán bộ trực tiếp tiếp nhận, xử lý hồ sơ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công, bộ phận một cửa cấp xã và các cơ quan chuyên môn; tập trung vào các thao tác: đăng nhập, tìm kiếm dịch vụ công, tiếp nhận hồ sơ, yêu cầu bổ sung, xử lý hồ sơ, thanh toán, trả kết quả, phản ánh kiến nghị, thống kê báo cáo, đồng bộ trạng thái hồ sơ và sử dụng Hệ thống điều phối giải quyết thủ tục hành chính. Việc tập huấn phải **hoàn thành trước 15 giờ ngày 31/5/2026**; đồng thời phân công đầu mối tại địa phương để tiếp nhận tài liệu hướng dẫn, tổng hợp vướng mắc trong quá trình sử dụng và phối hợp với Trung tâm Dữ liệu quốc gia, MobiFone, các doanh nghiệp đồng hành hỗ trợ cán bộ trong giai đoạn đầu vận hành.

(2) Đề nghị mỗi tỉnh, thành phố phân công 01 đầu mối điều phối chung để tổng hợp toàn bộ khó khăn, vướng mắc tại địa phương; theo dõi tiến độ xử lý; xác nhận kết quả kiểm thử lại sau khi lỗi được khắc phục; phối hợp thường xuyên với Trung tâm Dữ liệu quốc gia, MobiFone và các doanh nghiệp đồng hành, **hoàn thành trước 15 giờ ngày 31/5/2026.**

### **3.3 Đối với MobiFone và các doanh nghiệp đồng hành**

MobiFone chủ trì phối hợp với VNPT, GTEL, DTT, Tân Dân, Viettel, FPT hoàn thiện tài liệu hướng dẫn sử dụng ngắn gọn theo từng nhóm thao tác, từng chức năng của hệ thống; bố trí cán bộ kỹ thuật hỗ trợ trực tuyến, hỗ trợ qua nhóm đầu mối và hỗ trợ trực tiếp tại địa phương khi cần thiết để hướng dẫn cán bộ thao tác, xử lý lỗi đăng nhập, phân quyền, tiếp nhận hồ sơ, thanh toán, phản ánh kiến nghị, thống kê báo cáo và đồng bộ trạng thái hồ sơ.

Các doanh nghiệp đồng hành có trách nhiệm bố trí cán bộ kỹ thuật thường trực, cung cấp nhật ký kỹ thuật, phối hợp kiểm tra các nội dung liên thông, đồng bộ, đăng nhập, điều hướng, dữ liệu, thống kê báo cáo, tích hợp thanh toán và các vấn đề phát sinh trên hệ thống do doanh nghiệp cung cấp, vận hành.

### **3.4 Chế độ tổng hợp, báo cáo và yêu cầu đối với nội dung phản ánh**

Đề nghị các bộ, ngành, địa phương, MobiFone và các doanh nghiệp đồng hành gửi kết quả rà soát, xử lý về Trung tâm Dữ liệu quốc gia trước 15 giờ ngày 31/5/2026 để tổng hợp phục vụ giao ban, điều phối giải quyết.

Từ sau thời điểm ban hành Thông báo, **đối với mỗi nội dung phản ánh, đề nghị nêu rõ:** mã thủ tục hành chính/dịch vụ công, mã hồ sơ nếu có, đơn vị phát sinh lỗi, thời điểm phát sinh, bước thao tác, nội dung lỗi, hình ảnh hoặc tài liệu chứng minh, hệ thống phát sinh lỗi, trạng thái hồ sơ trên từng hệ thống và gửi thông tin về đầu mối Trung tâm Dữ liệu quốc gia.

Các bộ, ngành, địa phương chịu trách nhiệm rà soát, khẳng định lại đối với từng thủ tục hành chính, từng dịch vụ công thuộc phạm vi quản lý, triển khai; trường hợp còn vướng mắc báo cáo cụ thể nội dung về Trung tâm Dữ liệu quốc

gia để tổng hợp, điều phối các đơn vị liên quan xử lý, bảo đảm hoàn thành theo tiến độ.

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:**

- Như trên;
- 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, VNPAI (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**



(Quét mã xem tài liệu)