

Số: 1973 /TB-TL DLQG-P4

Hà Nội, ngày 31 tháng 05 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 1970/TB-TTDLQG-P4 ngày 30/5/2026 của Trung tâm Dữ liệu quốc gia 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; trên cơ sở kết quả vận hành hệ thống và cuộc họp giao ban ngày 31/5/2026 với các bộ, ngành, địa phương, MobiFone, GTEL, VNPT và các doanh nghiệp đồng hành, Trung tâm Dữ liệu quốc gia thông báo một số nội dung sau:

1. Kết quả vận hành đến ngày 31/5/2026

Qua theo dõi, Cổng Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống điều phối giải quyết thủ tục hành chính và các hệ thống liên quan cơ bản đáp ứng các luồng nghiệp vụ chính; bước đầu hỗ trợ địa phương giảm việc phải truy cập nhiều phần mềm, thao tác trên nhiều hệ thống. Ghi nhận kết quả từ 0 giờ ngày 31/5/2026 đến 20 giờ ngày 31/5/2026 cụ thể như sau:

(1) Về đồng bộ hồ sơ: hệ thống ghi nhận 16.997 hồ sơ được đồng bộ từ hệ thống của 14 bộ, ngành và 34 địa phương về Cổng Dịch vụ công quốc gia. Tuy nhiên, tại thời điểm rà soát vẫn ghi nhận tình trạng một số tiến trình đồng bộ hồ sơ, dữ liệu, trạng thái xử lý chưa thành công, đồng bộ chưa đầy đủ hoặc số liệu giữa Cổng Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống điều phối và hệ thống của bộ, ngành, địa phương chưa thống nhất.

(2) Về thanh toán hệ thống ghi nhận 2.397 giao dịch, trong đó 1.190 giao dịch thành công với tổng số tiền 1.449.532.600 đồng, gồm: 491 giao dịch thu phí, lệ phí; 567 giao dịch thu phạt; 129 giao dịch bảo hiểm xã hội. Một số giao dịch chưa hoàn tất (bao gồm: 04 giao dịch đã khởi tạo, 659 giao dịch đã đối soát, 271 giao dịch thất bại do lỗi timeout khi chọn ngân hàng, không hiển thị mã QR và 932 giao dịch hết thời gian quét QR khi khởi tạo)

(3) Về phản ánh kiến nghị: hệ thống ghi nhận 30 phản ánh, 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, lỗi không thanh toán được. Các phản ánh đang được tổng hợp, phân loại, chuyển đơn vị có liên quan kiểm tra, xử lý.

(4) Về tin nhắn SMS Brandname: hệ thống ghi nhận 4.108 yêu cầu gửi tin nhắn từ Cổng Dịch vụ công quốc gia, trong đó 3.924 yêu cầu thành công, 184 yêu cầu thất bại do timeout, đạt 81.34% số lượng xử lý thành công.

(5) Về tổng đài hỗ trợ call center: hệ thống ghi nhận 393 cuộc gọi đến tổng đài và đã tiếp nhận 348 cuộc gọi, đạt tỷ lệ tiếp nhận 88,55%. Trong đó, có 348

cuộc gọi phản ánh, khiếu nại; đã xử lý 345 nội dung, còn 3 nội dung đang tiếp tục xử lý. Thời gian trả lời trung bình là 212 giây/cuộc gọi.

(6) Về tập huấn, phân quyền và tổ chức vận hành tại địa phương, một số địa phương chưa hoàn thành đầy đủ việc tập huấn, cấp tài khoản, phân quyền cho cán bộ; nếu không hoàn thiện trước ngày làm việc 01/6/2026 sẽ ảnh hưởng đến việc tiếp nhận, xử lý hồ sơ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công và bộ phận một cửa cấp xã.

2. Một số nội dung mới cần tập trung xử lý

(1) **Theo dõi vận hành trong ngày làm việc cao điểm:** Ngày 01/6/2026 là ngày đầu tuần, dự báo số lượng người dân, doanh nghiệp thực hiện thủ tục hành chính trực tiếp và trực tuyến tăng. Cần theo dõi sát tình hình vận hành hệ thống, nhất là tại các mốc cao điểm 09 giờ - 10 giờ và 14 giờ - 15 giờ.

(2) **Đồng bộ hồ sơ, dữ liệu và trạng thái xử lý:** Tiếp tục rà soát các hồ sơ đồng bộ lỗi, đồng bộ chậm, số liệu chưa thống nhất giữa Cổng Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống điều phối giải quyết thủ tục hành chính và hệ thống của bộ, ngành, địa phương. Đối với hồ sơ do hệ thống của bộ, ngành, địa phương đồng bộ lên Cổng Dịch vụ công quốc gia, thống nhất không kiểm tra điều kiện trùng hồ sơ; việc kiểm tra này chỉ áp dụng đối với các dịch vụ công nộp trực tiếp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

(3) **Hồ sơ cũ, hồ sơ đang xử lý:** Cần rà soát, đồng bộ các hồ sơ đã phát sinh trước thời điểm cắt chuyển nhưng chưa hoàn thành xử lý sang hệ thống mới; đồng thời có hướng dẫn, đường dẫn hoặc thông tin hỗ trợ để người dân, doanh nghiệp tra cứu, theo dõi tình trạng hồ sơ trong giai đoạn chuyển đổi.

(4) **Thanh toán, phí, lệ phí và đối soát:** Thống nhất thực hiện theo hướng hệ thống của bộ, ngành, địa phương gửi mã đơn vị tiếp nhận hồ sơ và thông tin giao dịch cần thiết; Hệ thống Quản lý thanh toán tập trung căn cứ mã đơn vị để truy vấn thông tin tài khoản thụ hưởng đã được khai báo tập trung, phục vụ tạo giao dịch, sinh mã QR, cập nhật trạng thái và đối soát.

(5) **Tài khoản, phân quyền:** Các đơn vị rà soát hiện trạng tài khoản, phân quyền; trường hợp phát hiện thiếu tài khoản, thiếu quyền, sai phạm vi phân quyền hoặc cán bộ chưa truy cập được hệ thống và thông tin về đầu mối Trung tâm Dữ liệu quốc gia để phối hợp hỗ trợ.

(6) **Phương án xử lý tạm thời đối với cán bộ cấp cơ sở chưa có tài khoản:** Trong thời gian chờ hoàn thiện tài khoản, phân quyền trên Hệ thống điều phối giải quyết thủ tục hành chính, đối với cán bộ cấp cơ sở chưa có tài khoản hoặc chưa đủ quyền thao tác trên Hệ thống điều phối, tiếp tục thực hiện tiếp nhận, xử lý hồ sơ trực tiếp trên hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính chuyên ngành của bộ, ngành như quy trình đang vận hành, bảo đảm không làm gián đoạn việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ của người dân, doanh nghiệp.

(7) **Định danh điện tử, đăng nhập đối với người nước ngoài và tài khoản doanh nghiệp có người đại diện là người nước ngoài:** Cần rà soát, ghi nhận các trường hợp người nước ngoài, người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp là

người nước ngoài phát sinh vướng mắc khi đăng nhập, xác thực, nộp hồ sơ trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia và các hệ thống liên quan để phối hợp kiểm tra, xử lý.

(8) Trung tâm Phục vụ hành chính công, bộ phận một cửa các cấp và các đơn vị chủ trì dịch vụ công thuộc bộ, ngành, địa phương khẩn trương quán triệt cán bộ, công chức, viên chức kịp thời nắm bắt, xử lý các khó khăn, vướng mắc phát sinh; đồng thời 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, không để phát sinh gián đoạn do thiếu thông tin hoặc lúng túng trong quá trình vận hành.

3. Tổ chức thực hiện

3.1. Đối với các bộ, ngành

(1) Rà soát, công bố, công khai, cấu hình đầy đủ thủ tục hành chính, dịch vụ công thuộc phạm vi quản lý; bảo đảm đúng cấp giải quyết, đúng địa phương áp dụng, đúng đường dẫn điều hướng, đúng biểu mẫu điện tử, đúng thành phần hồ sơ và đúng chính sách phí, lệ phí (đặc biệt đối với những thủ tục liên quan đến lĩnh vực đất đai thuộc Bộ Nông nghiệp và Môi trường).

(2) Rà soát các dịch vụ công do bộ, ngành ban hành nhưng địa phương tiếp nhận, xử lý hoặc phối hợp xử lý; bảo đảm địa phương có đủ tài khoản, quyền tra cứu, quyền tiếp nhận, xử lý hồ sơ, theo dõi thanh toán, trả kết quả, xử lý phản ánh kiến nghị và thống kê báo cáo.

(3) Rà soát hồ sơ, trạng thái xử lý, kết quả giải quyết, nghĩa vụ tài chính, phản ánh kiến nghị được đồng bộ từ hệ thống chuyên ngành của bộ, ngành lên Cổng Dịch vụ công quốc gia và Hệ thống điều phối; phân loại rõ hồ sơ đồng bộ thành công, hồ sơ đồng bộ lỗi, hồ sơ chậm đồng bộ, hồ sơ cũ và hồ sơ phát sinh mới.

(4) Rà soát cấu hình phí, lệ phí, tài khoản thụ hưởng, loại tài khoản ngân hàng thương mại hoặc tài khoản Kho bạc Nhà nước, biên lai điện tử, trạng thái nghĩa vụ tài chính đối với từng thủ tục hành chính, dịch vụ công có yêu cầu thanh toán.

(5) Tăng cường hướng dẫn người dân, doanh nghiệp sử dụng tài khoản định danh điện tử mức độ 2 trên VNeID để thực hiện dịch vụ công trực tuyến; ghi nhận, tổng hợp các trường hợp vướng mắc liên quan đến người nước ngoài hoặc doanh nghiệp có người đại diện theo pháp luật là người nước ngoài để phối hợp xử lý.

3.2. Đối với các tỉnh, thành phố

(1) Rà soát danh sách tài khoản đã được cấp trên Hệ thống điều phối giải quyết thủ tục hành chính và Hệ thống tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị; trường hợp thiếu tài khoản, thiếu quyền, sai phạm vi phân quyền hoặc cán bộ chưa truy cập được hệ thống, tổng hợp ngay danh sách cụ thể gửi về đầu mối Trung tâm Dữ liệu quốc gia để phối hợp hỗ trợ.

(2) Trong thời gian chờ hoàn thiện tài khoản, phân quyền trên Hệ thống điều phối, đối với cán bộ cấp cơ sở chưa có tài khoản hoặc chưa đủ quyền thao tác, tiếp tục tiếp nhận, xử lý hồ sơ trực tiếp trên hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính chuyên ngành của bộ, ngành như quy trình đang vận hành.

(3) Rà soát danh mục dịch vụ công đang áp dụng tại địa phương; tổng hợp rõ dịch vụ công còn thiếu, sai cấp giải quyết, sai địa phương áp dụng, không tìm kiếm được, không nộp được hồ sơ, điều hướng chưa đúng hoặc chưa đồng bộ được hồ sơ.

(4) 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, thanh toán, xử lý hồ sơ, trả kết quả, phản ánh kiến nghị, gửi nhận SMS Brandname, thống kê báo cáo, đồng bộ hồ sơ và đồng bộ trạng thái xử lý.

(5) Tổ chức tập huấn lại cho 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; phân công 01 đầu mối điều phối chung tại địa phương để tổng hợp khó khăn, vướng mắc, theo dõi tiến độ xử lý và xác nhận kết quả kiểm thử lại.

(6) Khi phát sinh lỗi, tổng hợp theo từng mã hồ sơ, mã thủ tục hành chính/dịch vụ công, thời điểm phát sinh, bước thao tác, nội dung lỗi, hình ảnh lỗi, hệ thống phát sinh lỗi, trạng thái hồ sơ trên từng hệ thống và đơn vị đề xuất xử lý; không phản ánh chung chung theo nhóm lỗi.

3.3. Đối với MobiFone, GTEL, VNPT và các doanh nghiệp đồng hành

(1) MobiFone chủ trì tiếp nhận, phân loại, tổng hợp và xử lý các lỗi phát sinh trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống điều phối giải quyết thủ tục hành chính, phân hệ thanh toán, phản ánh kiến nghị, SMS Brandname, tổng đài hỗ trợ, thống kê báo cáo và các nhóm chức năng liên quan; hoàn thiện tài liệu hướng dẫn tích hợp thanh toán, thanh toán qua mã QR để gửi các bộ, ngành, địa phương thực hiện thống nhất.

(2) GTEL phối hợp MobiFone rà soát hạ tầng, kết nối, nhật ký kỹ thuật và các vấn đề kỹ thuật phát sinh trong quá trình vận hành; kịp thời cung cấp thông tin kỹ thuật để xác định nguyên nhân, phạm vi ảnh hưởng và biện pháp xử lý.

(3) VNPT phối hợp kiểm tra dữ liệu hồ sơ cũ từ Cổng cũ sang Cổng mới; làm rõ các vướng mắc về dữ liệu, kỹ thuật, kết nối để phục vụ việc tra cứu, theo dõi hồ sơ đã nộp trước thời điểm cắt chuyển.

(4) FPT, Viettel, Tân Dân, DTT và các doanh nghiệp đồng hành bố trí cán bộ kỹ thuật thường trực trong ngày làm việc 01/6/2026 để hỗ trợ bộ, ngành, địa phương xử lý các lỗi liên thông, đồng bộ, đăng nhập, điều hướng, thanh toán, dữ liệu, SMS Brandname, tổng đài hỗ trợ, phản ánh kiến nghị và thống kê báo cáo trên hệ thống do doanh nghiệp cung cấp, vận hành.

(5) Đối với từng lỗi được bộ, ngành, địa phương phản ánh, các doanh nghiệp phản hồi rõ: đã tiếp nhận hay chưa; lỗi thuộc hệ thống nào; nguyên nhân bước đầu; đơn vị xử lý; thời hạn khắc phục; kết quả kiểm thử lại sau khi xử lý.

Trung tâm hành chính công và các đơn vị chủ trì dịch vụ công thuộc Bộ, ngành, địa phương khẩn trương quán triệt thực hiện nghiêm túc, kịp thời nắm bắt và xử lý, hướng dẫn giải thích cho người dân phối hợp thực hiện đảm bảo 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 Thiệu tá Vũ Tiên Dũng - Phó Trưởng phòng Quản trị dữ liệu, SĐT: 0914.441.654; Đ/c Thiệu 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 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 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).

GIÁM ĐỐC



Thiếu tướng Nguyễn Ngọc Cương