

THÔNG BÁO

Về việc rà soát vướng mắc phát sinh trong quá trình vận hành Công Dịch vụ công quốc gia và Hệ thống điều phối giải quyết thủ tục hành chính

Thực hiện chỉ đạo của Lãnh đạo Bộ Công an về việc rà soát, xử lý các tồn tại, vướng mắc phát sinh trong quá trình vận hành Công Dịch vụ công quốc gia tại Trung tâm Dữ liệu quốc gia; trên cơ sở kết quả vận hành hệ thống, tổng hợp phản ánh của bộ, ngành, địa phương và cuộc họp ngày 13/6/2026 giữa Trung tâm Dữ liệu quốc gia với Mobifone, Gtel, VNPT và các đơn vị liên quan, Trung tâm Dữ liệu quốc gia thông báo một số nội dung cần tập trung xử lý như sau:

1. Đánh giá chung

Sau 02 tuần vận hành chính thức, Công Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống điều phối giải quyết thủ tục hành chính và các hệ thống liên quan cơ bản duy trì hoạt động, chưa ghi nhận sự cố lớn ảnh hưởng tổng thể đến vận hành.

Một số chức năng đã được cập nhật, tối ưu bước đầu, gồm: (1) Đồng bộ nhiều hồ sơ của cùng một chủ hồ sơ đối với một dịch vụ công; thanh toán đối với hồ sơ có nghĩa vụ tài chính không phụ thuộc trạng thái hồ sơ; thanh toán không cần đăng nhập; (2) Hỗ trợ đồng bộ hồ sơ sử dụng hộ chiếu làm thông tin định danh; xem chi tiết hồ sơ, xem trước và tải tệp đính kèm trên Hệ thống điều phối.

Tuy nhiên, qua phản ánh của bộ, ngành, địa phương và người dân, doanh nghiệp, vẫn còn một số tồn tại cần xử lý dứt điểm, tập trung vào các nhóm: đồng bộ hồ sơ, trạng thái xử lý; thanh toán, quyết toán, biên lai điện tử; hạ tầng kỹ thuật, thiết bị cân bằng tải; thống kê, báo cáo điều hành; tìm kiếm, cấu hình thủ tục hành chính, dịch vụ công; biểu mẫu, tệp đính kèm; phản ánh, kiến nghị và tin nhắn thông báo.

2. Các nội dung cần tập trung xử lý

2.1. Về đồng bộ hồ sơ, trạng thái xử lý

(1) **Tồn tại:** Còn tình trạng hồ sơ, trạng thái xử lý, nghĩa vụ tài chính, kết quả giải quyết chưa đồng bộ đầy đủ, kịp thời giữa Công Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống điều phối và hệ thống của bộ, ngành, địa phương. Một số hồ sơ đã xử lý tại hệ thống chuyên ngành nhưng trên Công Dịch vụ công quốc gia chưa cập nhật đúng trạng thái; một số hồ sơ phải gửi lại nhiều lần, làm tăng tải xử lý của hệ thống.

(2) **Trách nhiệm xử lý:**

- Mobifone rà soát quy trình đồng bộ hồ sơ, mã hồ sơ, mã thủ tục hành chính, mã dịch vụ công, mã phí, lệ phí, trạng thái xử lý và cơ chế gửi lại dữ liệu; có phương án xử lý đối với hồ sơ tồn, hồ sơ đồng bộ lỗi, hồ sơ đồng bộ chậm.

- Gtel phối hợp Mobifone, VNPT kiểm tra kết nối, đường truyền, hàng đợi xử lý, thời gian chờ xử lý và các cấu hình kỹ thuật ảnh hưởng đến luồng đồng bộ.

- Bộ, ngành, địa phương rà soát dữ liệu đầu vào, trạng thái xử lý, kết quả giải quyết, nghĩa vụ tài chính trên hệ thống chuyên ngành; khi phản ánh lỗi phải cung cấp mã hồ sơ, mã thủ tục hành chính/dịch vụ công, thời điểm phát sinh, trạng thái trên từng hệ thống và hình ảnh lỗi để đối chiếu.

2.2. Về thanh toán

(1) **Tồn tại:** Còn phát sinh giao dịch quá thời gian chờ khi chọn ngân hàng, không hiển thị mã QR, hết thời gian quét mã QR khi khởi tạo; một số giao dịch đã thanh toán nhưng chưa cập nhật trạng thái, chưa trả biên lai hoặc chưa quyết toán. Một số đơn vị phản ánh khó đối chiếu giao dịch với mã hồ sơ, khó xác định khoản tiền đã chuyển về tài khoản thụ hưởng.

(2) Trách nhiệm xử lý:

- Mobifone rà soát toàn bộ quy trình thanh toán, gồm: tạo giao dịch, hiển thị mã QR, cập nhật trạng thái thanh toán, trả biên lai, đối soát, quyết toán và đồng bộ trạng thái về hệ thống chuyên ngành; bổ sung nhân sự chuyên trách thực hiện tra soát, đối soát, xử lý giao dịch quyết toán; kịp thời đối chiếu, xác nhận và cập nhật kết quả quyết toán về đơn vị, nhất là các giao dịch đã thanh toán nhưng chưa quyết toán, quyết toán thất bại, chưa xác định được mã hồ sơ hoặc chưa cập nhật đúng đơn vị thụ hưởng.

- Gtel phối hợp Mobifone, VNPT kiểm tra thiết bị cân bằng tải, tường lửa, hệ thống bảo vệ ứng dụng, định tuyến, truyền nhận dữ liệu và thời gian chờ xử lý đối với luồng thanh toán.

- Bộ, ngành, địa phương rà soát mã phí, lệ phí, tài khoản thụ hưởng, tài khoản Kho bạc, biên lai điện tử và trạng thái nghĩa vụ tài chính; khi phát sinh lỗi phải cung cấp mã hồ sơ, mã giao dịch, thời điểm thanh toán, chứng từ liên quan và trạng thái trên từng hệ thống.

- Ngân hàng BIDV, trung gian thanh toán VNPAY, Kho bạc Nhà nước phối hợp Mobifone đối soát, xác nhận giao dịch, làm rõ các trường hợp đã trừ tiền nhưng chưa cập nhật trạng thái hoặc đã vào tài khoản thụ hưởng nhưng chưa xác định được mã hồ sơ tương ứng.

2.3. Về hạ tầng kỹ thuật

(1) **Tồn tại:** Hệ thống chưa ghi nhận sự cố lớn ảnh hưởng tổng thể đến vận hành; tuy nhiên còn hiện tượng một số dữ liệu không truyền nhận ổn định qua lớp cân bằng tải, tường lửa, ảnh hưởng đến luồng thanh toán và đồng bộ hồ sơ.

(2) Trách nhiệm xử lý:

- Gtel chủ trì, phối hợp Mobifone, VNPT kiểm tra tổng thể thiết bị cân bằng tải, tường lửa, hệ thống bảo vệ ứng dụng, đường truyền, cấu hình kết nối và các điểm truyền nhận dữ liệu.

- Mobifone rà soát cách xử lý của phần mềm đối với luồng thanh toán, luồng đồng bộ hồ sơ, cơ chế gửi lại dữ liệu và hàng đợi xử lý; đề xuất phương án điều tiết hoặc tách riêng luồng xử lý nếu cần thiết.

- Gtel, Mobifone khẩn trương nghiên cứu phương án kỹ thuật đối với luồng thanh toán để xử lý trước các lỗi ảnh hưởng trực tiếp đến người dân, doanh nghiệp; đồng thời đánh giá phương án theo dõi riêng luồng đồng bộ hồ sơ, không để việc gửi lại dữ liệu nhiều lần làm tăng tải hệ thống.

2.4. Về thống kê, báo cáo điều hành

(1) **Tồn tại:** Một số chỉ tiêu thống kê, báo cáo điều hành chưa thống nhất giữa Công Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống điều phối và hệ thống chuyên ngành; địa phương còn khó theo dõi số lượng hồ sơ phát sinh, hồ sơ trễ hạn, hồ sơ theo lĩnh vực, đơn vị xử lý, tình hình thanh toán, quyết toán và phản ánh, kiến nghị.

(2) Trách nhiệm xử lý:

- Mobifone rà soát nguồn dữ liệu, cách tính chỉ tiêu, tần suất cập nhật và giao diện thống kê, báo cáo điều hành; bảo đảm số liệu phản ánh đúng trạng thái thực tế của hồ sơ, giao dịch, phản ánh, kiến nghị; hoàn thiện các chỉ tiêu thống kê phục vụ theo dõi, điều hành, nhất là số liệu hồ sơ, thanh toán, quyết toán, phản ánh, kiến nghị, hồ sơ trễ hạn và kết quả xử lý theo đơn vị.

- Bộ, ngành, địa phương đối chiếu số liệu trên hệ thống chuyên ngành với số liệu trên Công Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống điều phối; trường hợp sai lệch phải cung cấp thời điểm thống kê, chỉ tiêu sai lệch, số liệu trên từng hệ thống và dữ liệu đối chứng.

2.5. Về thủ tục hành chính, dịch vụ công

(1) **Tồn tại:** Một số thủ tục hành chính, dịch vụ công chưa hiện thị đầy đủ, sai cấp giải quyết, sai địa phương áp dụng, thiếu đơn vị tiếp nhận hoặc điều hướng chưa đúng sang hệ thống chuyên ngành. Chức năng tìm kiếm chưa thuận tiện; một số thủ tục phải nhập gần chính xác tên thủ tục hoặc mã thủ tục mới tìm được. Một số biểu mẫu điện tử, thành phần hồ sơ, tệp kết quả, phiếu hẹn, phiếu từ chối còn lỗi hoặc chưa tải được.

(2) Trách nhiệm xử lý:

- Bộ, ngành, địa phương rà soát toàn bộ thủ tục hành chính, dịch vụ công thuộc phạm vi quản lý; bảo đảm công khai, cấu hình đúng cấp giải quyết, đúng địa phương áp dụng, đúng đơn vị tiếp nhận, đúng biểu mẫu, thành phần hồ sơ, phí, lệ phí và quy trình xử lý.

- Mobifone rà soát, tối ưu chức năng tìm kiếm thủ tục hành chính, dịch vụ công; xử lý lỗi điều hướng, nộp hồ sơ trực tuyến, biểu mẫu điện tử, ký duyệt, xem và tải tệp kết quả.

- Địa phương rà soát việc phân quyền cán bộ tiếp nhận, xử lý hồ sơ theo từng thủ tục, từng cấp giải quyết; không để tình trạng thủ tục đã công khai nhưng cán bộ không thấy hồ sơ hoặc không có quyền xử lý.

2.6. Về phản ánh, kiến nghị

(1) **Tồn tại:** Hệ thống tiếp tục ghi nhận phản ánh về thủ tục hành chính, không tra cứu được phản ánh đã gửi, không tiếp nhận hồ sơ nhưng không nêu rõ lý do, không tải được tệp kết quả, sai khác dữ liệu cá nhân, đã thanh toán nhưng chưa nhận được biên lai. Một số địa phương phản ánh khó theo dõi phản ánh theo trạng thái, lĩnh vực, đơn vị xử lý và thời hạn xử lý.

Qua theo dõi Hệ thống Hỗ trợ xử lý phản ánh, kiến nghị, đến ngày 12/6/2026 hệ thống đã tiếp nhận 3.076 phản ánh, kiến nghị, trong đó còn 2.164 phản ánh, kiến nghị ở trạng thái chờ tiếp nhận. Một số đơn vị còn số lượng phản ánh, kiến nghị chưa tiếp nhận lớn như: Bộ Tư pháp, Bộ Công an, UBND Thành phố Hà Nội, Văn phòng Chính phủ, Bộ Nông nghiệp và Môi trường, UBND tỉnh Thanh Hóa. Một số đơn vị việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị trên hệ thống, tiêu biểu như: UBND tỉnh Tuyên Quang, UBND Thành phố Đồng Nai, UBND tỉnh Đồng Tháp, Bộ Tài chính, Bộ Xây dựng và UBND Thành phố Hải Phòng với tỷ lệ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị đạt mức cao (*chi tiết tại Phụ lục kèm theo*).

(2) Trách nhiệm xử lý:

- Mobifone hoàn thiện phân hệ phản ánh, kiến nghị, gồm: tiếp nhận, phân loại, chuyển xử lý, theo dõi hạn xử lý, cảnh báo quá hạn, công khai kết quả, thống kê số lượng phản ánh theo trạng thái, lĩnh vực, đơn vị và nhóm nguyên nhân; tiếp tục giám sát tin nhắn thông báo; rà soát nội dung, thời điểm gửi, trạng thái hồ sơ, trạng thái thanh toán, bảo đảm thông tin gửi cho người dân, doanh nghiệp thống nhất với trạng thái trên hệ thống.

- Để bảo đảm việc triển khai Hệ thống Hỗ trợ xử lý phản ánh, kiến nghị được đồng bộ, hiệu quả, Đề nghị các đơn vị quan tâm rà soát, kịp thời tiếp nhận, xử lý và cập nhật kết quả trên hệ thống. Đồng thời, đề nghị các đơn vị chưa cung cấp thông tin đầu mối quản trị hệ thống (Văn phòng Chính phủ, Bộ Công Thương) sớm gửi thông tin về C12 để thực hiện cấp tài khoản; các đơn vị đã được cấp tài khoản tiếp tục tạo, phân quyền cho đơn vị trực thuộc và tổ chức tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị thuộc phạm vi quản lý (*trong quá trình triển khai, nếu phát sinh khó khăn, vướng mắc, đề nghị liên hệ đồng chí Thiếu úy Hoàng Ngọc Long, cán bộ Phòng Quản trị dữ liệu, SĐT: 0366.339.107 để được phối hợp hỗ trợ*).

(*Gửi kèm theo Phụ lục tổng hợp các tồn tại, vướng mắc, đơn vị chủ trì xử lý, đơn vị phối hợp và thời hạn hoàn thành*)

3. Tổ chức thực hiện

(1) Đề nghị bộ, ngành, địa phương khẩn trương rà soát, xử lý các nội dung thuộc phạm vi quản lý; cung cấp đầy đủ mã hồ sơ, mã thủ tục hành chính/dịch vụ công, mã giao dịch thanh toán nếu có, thời điểm phát sinh, hình ảnh lỗi, trạng thái trên từng hệ thống và đầu mối phối hợp để Trung tâm Dữ liệu quốc gia điều phối xử lý.

(2) Mobifone chịu trách nhiệm xử lý các vấn đề thuộc phần mềm Công Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống điều phối, đồng bộ hồ sơ, thanh toán, quyết toán, biên lai, thống kê, báo cáo điều hành, phản ánh kiến nghị, tin nhắn thông báo, tìm kiếm, điều hướng, biểu mẫu, tệp đính kèm và các chức năng liên quan.

(3) Gtel chịu trách nhiệm xử lý các vấn đề thuộc hạ tầng kỹ thuật, thiết bị cân bằng tải, tường lửa, hệ thống bảo vệ ứng dụng, đường truyền, kết nối, truyền nhận dữ liệu, hàng đợi xử lý, thời gian chờ xử lý và các lỗi kỹ thuật ảnh hưởng đến thanh toán, đồng bộ hồ sơ, thống kê, báo cáo điều hành.

(4) VNPT và các doanh nghiệp đồng hành phối hợp Mobifone, Gtel, bộ, ngành, địa phương kiểm tra hệ thống do đơn vị cung cấp, vận hành; xử lý các lỗi phát sinh trong kết nối, đồng bộ hồ sơ, trạng thái xử lý, thanh toán, trả kết quả và báo cáo số liệu.

(5) Trung tâm Dữ liệu quốc gia tiếp tục theo dõi, tổng hợp tình hình vận hành, phân loại khó khăn, vướng mắc theo nhóm trách nhiệm; hàng ngày tổng hợp nội dung đã xử lý, chưa xử lý, nguyên nhân, trách nhiệm và thời hạn hoàn thành của từng đơn vị để báo cáo Lãnh đạo Bộ Công an.

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) và 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 quan tâm, phối hợp 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 Công nghệ thông tin - 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;

GIÁM ĐỐC



Thiếu tướng Nguyễn Ngọc Cương

- 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 (đề 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;
- Công an 34 tỉnh, thành phố;
- Lưu: VT, TTDLQG(P1, P4).

