

Số: 2298 /TB-TTDLQG-P4

Hà Nội, ngày 17 tháng 6 năm 2026

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 17/6/2026 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. Tình hình vận hành ngày 17/6/2026

(1) Về hạ tầng, hệ thống: tiếp tục được theo dõi, giám sát; chưa ghi nhận sự cố lớn ảnh hưởng tổng thể đến vận hành Công Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống điều phối giải quyết thủ tục hành chính và các hệ thống liên quan.

(2) Về hồ sơ: hệ thống ghi nhận 192.867 hồ sơ.

(3) Về thanh toán: hệ thống ghi nhận 65.175 giao dịch, trong đó 61.487 giao dịch thành công với tổng số tiền 23.233.948.915 đồng. Tuy nhiên, đến thời điểm báo cáo vẫn còn 52.202 giao dịch chưa quyết toán với tổng số tiền 2.233.618.615 đồng; 18 giao dịch quyết toán thất bại; 198 giao dịch thất bại do quá thời gian chờ khi chọn ngân hàng, không hiển thị mã QR; 3.096 giao dịch hết thời gian quét mã QR khi khởi tạo. Theo đơn vị thanh toán, VNPAY còn 18.958 giao dịch chưa quyết toán, 17 giao dịch quyết toán thất bại; BIDV còn 30.788 giao dịch chưa quyết toán, 01 giao dịch quyết toán thất bại; Momo còn 2.456 giao dịch chưa quyết toán.

(5) Về phản ánh, kiến nghị: hệ thống ghi nhận 357 phản ánh, kiến nghị; trong đó 308 phản ánh, kiến nghị đang trong quá trình xử lý, chiếm 86,27%.

(6) Về tin nhắn thương hiệu, hệ thống ghi nhận 75.885 yêu cầu gửi tin nhắn, 75.885 yêu cầu thành công, không ghi nhận yêu cầu thất bại.

(7) Về tổng đài hỗ trợ, từ 08 giờ 00 phút đến 16 giờ 00 phút, tổng đài ghi nhận 2.100 cuộc gọi, tiếp nhận 1.632 cuộc, đã xử lý 08 nội dung, còn 100 nội dung đang tiếp tục xử lý.

2. Các tồn tại, vướng mắc và giải pháp

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

(1) Tồn tại, vướng mắc

Qua rà soát, còn phát sinh các vướng mắc liên quan đến đồng bộ hồ sơ, gồm: dữ liệu đầu vào chưa được kiểm tra chặt chẽ ngay từ hệ thống phát sinh hồ sơ; mã phí, lệ phí chưa thống nhất với danh mục trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính; đồng bộ trạng thái hồ sơ chưa đúng trình tự; có tình trạng gửi lặp yêu cầu đồng bộ đối với cùng một hồ sơ, cùng một trạng thái; một số mã thủ

tục hành chính, dịch vụ công, đơn vị xử lý chưa được cấu hình hoặc chưa được khai báo đầy đủ.

Các nội dung đã ghi nhận tại cuộc họp gồm: vướng mắc về mã phí, lệ phí tại Tây Ninh; tình trạng gửi lập yêu cầu đồng bộ tại Bộ Giáo dục và Đào tạo; lỗi mã thủ tục hành chính, dịch vụ công chưa được cấu hình tại Bộ Y tế; lỗi không tìm thấy đơn vị xử lý do đơn vị chưa được khai báo đầy đủ tại địa phương.

(2) Trách nhiệm xử lý

- **Tỉnh Tây Ninh** rà soát, cập nhật, chuẩn hóa mã phí, lệ phí trên hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của địa phương; đối chiếu từng mã hồ sơ lỗi với danh mục trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính. Hoàn thành trong ngày 18/6/2026.

- **Bộ Giáo dục và Đào tạo** phối hợp doanh nghiệp vận hành hệ thống kiểm tra nguyên nhân gửi lập yêu cầu đồng bộ; làm rõ cơ chế gửi lại tự động, số lần gọi lập, thời điểm phát sinh, trạng thái phản hồi và phương án khắc phục. Hoàn thành khắc phục trong ngày 18/6/2026.

- **Bộ Y tế** rà soát, cập nhật đầy đủ mã thủ tục hành chính, mã dịch vụ công thuộc phạm vi quản lý; bảo đảm thống nhất với Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính. Hoàn thành trong ngày 18/6/2026.

- Các địa phương có lỗi không tìm thấy đơn vị xử lý rà soát, bổ sung, chuẩn hóa đơn vị tiếp nhận, đơn vị xử lý, cấp xử lý trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính. Hoàn thành trước trong ngày 18/6/2026.

- Các doanh nghiệp đồng hành gồm VNPT, FPT, DTT, Viettel, Tân Dân rà soát phần mềm do đơn vị cung cấp, vận hành; bảo đảm chỉ đồng bộ trạng thái tiếp theo sau khi trạng thái trước đã đồng bộ thành công; không gửi lập nhiều lần đối với cùng một trạng thái hồ sơ. Hoàn thành chậm nhất trong ngày 20/6/2026.

- Mobifone tổng hợp danh sách mã hồ sơ, mã lỗi, đơn vị phát sinh lỗi, doanh nghiệp vận hành và tình trạng xử lý; gửi Trung tâm Dữ liệu quốc gia để theo dõi, đôn đốc. Hoàn thành trong ngày 18/6/2026.

- Gtel kiểm tra các lỗi kỹ thuật liên quan đến kết nối, truyền nhận dữ liệu, hàng đợi, thời gian chờ xử lý trong luồng đồng bộ. Báo cáo kết quả trong ngày 18/6/2026.

2.2. Về thanh toán, quyết toán, đối soát và Hệ thống quản lý thanh toán tập trung

(1) Tồn tại, vướng mắc

Còn tình trạng giao dịch chưa quyết toán, quyết toán thất bại, chậm đồng bộ biên lai thanh toán, lỗi quá thời gian chờ khi kết nối đơn vị thanh toán, không hiển thị mã QR, hết thời gian quét mã QR khi khởi tạo. Việc tách luồng thanh toán mới là giải pháp tình huống, chưa thay thế yêu cầu phải phân tích nguyên nhân gốc, làm rõ phân trách nhiệm của phần mềm, hạ tầng kỹ thuật, đơn vị thanh toán và đơn vị quản lý nghiệp vụ.

Bộ Tư pháp đã hoàn thành tích hợp kết nối trực tiếp với Hệ thống quản lý thanh toán tập trung. Tuy nhiên, các bộ, ngành, địa phương khác cần tiếp tục rà soát nhu cầu kết nối, nhất là các thủ tục hành chính, dịch vụ công có phát sinh nghĩa vụ tài chính.

(2) Trách nhiệm xử lý

- Mobifone chủ trì rà soát toàn trình Hệ thống quản lý thanh toán tập trung, gồm: khởi tạo giao dịch, hiển thị mã QR, cập nhật trạng thái thanh toán, trả biên lai điện tử, đối soát, quyết toán và cập nhật kết quả về đơn vị thụ hưởng.

- Gtel kiểm tra hạ tầng kỹ thuật, kết nối, luồng định tuyến, hàng đợi, thời gian chờ xử lý, cấu hình thiết bị cân bằng tải đối với luồng thanh toán; làm rõ nguyên nhân lỗi thuộc hạ tầng, kết nối hay luồng xử lý kỹ thuật.

- VNPAY đối soát 26.236 giao dịch thành công, tập trung 18.958 giao dịch chưa quyết toán và 17 giao dịch quyết toán thất bại. Gửi danh sách chi tiết trước 17 giờ 00 phút ngày 18/6/2026.

- BIDV đối soát 32.091 giao dịch thành công, tập trung 30.788 giao dịch chưa quyết toán và 01 giao dịch quyết toán thất bại. Gửi danh sách chi tiết trước 17 giờ 00 phút ngày 18/6/2026.

- Momo phối hợp Mobifone, Gtel phân tích lỗi quá thời gian chờ xử lý, xác định rõ tỷ lệ lỗi, thời điểm phát sinh, trạng thái giao dịch và phương án khắc phục. Báo cáo trước 15 giờ 00 phút ngày 18/6/2026; hoàn thành phối hợp xử lý trước 17 giờ 00 phút ngày 19/6/2026.

- Mobifone chỉ đạo cán bộ phụ trách địa bàn làm việc với Trung tâm Phục vụ hành chính công, sở, ngành, đơn vị cung cấp dịch vụ công tại địa phương để khảo sát nhu cầu kết nối Hệ thống quản lý thanh toán tập trung. Hoàn thành báo cáo tổng hợp 34 tỉnh, thành phố trước 17 giờ 00 phút ngày 22/6/2026.

- Các bộ, ngành, địa phương rà soát nhu cầu kết nối Hệ thống quản lý thanh toán tập trung; xác định thủ tục đã kết nối, chưa kết nối, đã kết nối nhưng phát sinh lỗi, tài khoản thụ hưởng, tài khoản Kho bạc, mã phí, lệ phí, biên lai điện tử, trạng thái nghĩa vụ tài chính. Gửi kết quả rà soát qua đầu mối cán bộ phụ trách địa phương của Trung tâm Dữ liệu quốc gia.

2.3. Về thống kê, báo cáo điều hành và bảng điều hành**(1) Tồn tại, vướng mắc**

Chức năng thống kê, báo cáo điều hành chưa đáp ứng đầy đủ yêu cầu quản lý, theo dõi của bộ, ngành, địa phương; số liệu hồ sơ, trạng thái xử lý, thanh toán, quyết toán, phản ánh kiến nghị, tổng đài cần được đối chiếu, chuẩn hóa, bảo đảm thống nhất giữa dữ liệu thực tế tại địa phương, dữ liệu của bộ, ngành và dữ liệu trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống điều phối.

(2) Trách nhiệm xử lý

- Mobifone hoàn thiện các chức năng thống kê, báo cáo điều hành, gồm: thống kê hồ sơ theo cán bộ, theo lĩnh vực, hồ sơ sử dụng dịch vụ công, thủ tục hành chính không có dịch vụ công, tra cứu thủ tục hành chính liên thông, tìm kiếm thủ tục hành chính, theo dõi tiến trình giải quyết hồ sơ. Hoàn thành kiểm thử trên môi trường chính thức trước ngày 19/6/2026; phối hợp Trung tâm Dữ liệu quốc gia kiểm tra, xác nhận trước ngày 20/6/2026.

- Các bộ, ngành, địa phương và doanh nghiệp đồng hành cung cấp số liệu hồ sơ phát sinh, hồ sơ đã đồng bộ thành công, hồ sơ đồng bộ lỗi, hồ sơ chưa đồng bộ, hồ sơ đã xử lý nhưng chưa cập nhật trạng thái, hồ sơ có nghĩa

vụ tài chính nhưng chưa thanh toán được để đối soát giữa ba nguồn: địa phương, bộ/ngành và Trung tâm Dữ liệu quốc gia. Gửi số liệu đối soát bước đầu trước 15 giờ 00 phút ngày 18/6/2026; từ ngày 18/6/2026 cập nhật hằng ngày trước 16 giờ 00 phút qua đầu mỗi cán bộ phụ trách địa phương của Trung tâm Dữ liệu quốc gia.

- Mobifone tổng hợp, phân tích chênh lệch số liệu giữa các nguồn; xác định số liệu đã khớp, chưa khớp, nguyên nhân chênh lệch, đơn vị chịu trách nhiệm và phương án xử lý.

2.4. Về phản ánh kiến nghị, tin nhắn và tổng đài hỗ trợ

(1) **Tồn tại, vướng mắc:** Số lượng phản ánh, kiến nghị đang trong quá trình xử lý còn lớn, nhưng chưa có đầy đủ danh sách chi tiết theo cơ quan tiếp nhận, trạng thái xử lý, thời hạn xử lý và nguyên nhân chưa hoàn thành. Số liệu tổng đài hỗ trợ cần tiếp tục rà soát, làm rõ để phản ánh đúng tình hình tiếp nhận, phân loại, chuyển xử lý và kết quả xử lý.

(2) Trách nhiệm xử lý

- Mobifone trích xuất danh sách chi tiết 308 phản ánh, kiến nghị đang trong quá trình xử lý, gồm: mã phản ánh, nội dung phản ánh, cơ quan đang xử lý, trạng thái xử lý, thời hạn xử lý, nguyên nhân chưa hoàn thành. Gửi Trung tâm Dữ liệu quốc gia trong ngày 18/6/2026.

- Các cơ quan đang được hệ thống chuyển xử lý phản ánh, kiến nghị chịu trách nhiệm tiếp nhận, xử lý, cập nhật kết quả trên hệ thống; trường hợp từ chối tiếp nhận phải nêu rõ lý do. Hoàn thành cập nhật kết quả hoặc lý do chưa hoàn thành trước 17 giờ 00 phút ngày 19/6/2026.

(3) **Về một số các ý kiến của các địa phương (An Giang tại Công văn số 3930/QHĐP-VPCP; Hải Phòng tại Công văn số 3481/QHĐP-VPCP; 584/VP-TH):** Trung tâm Dữ liệu quốc gia đã phối hợp Mobifone tiếp nhận, xử lý các nội dung, vướng mắc trong các văn bản này (chi tiết tại Phụ lục kèm theo).

2.5. Về cơ chế phối hợp, truy vết lỗi và chia sẻ thông tin kỹ thuật

(1) Tồn tại, vướng mắc

Việc phối hợp giữa Mobifone, Gtel, các đơn vị thanh toán và doanh nghiệp đồng hành trong kiểm tra nhật ký kỹ thuật, truy vết lỗi, cung cấp thông tin xử lý lỗi có thời điểm chưa nhịp nhàng, làm chậm quá trình xác định nguyên nhân.

(2) Trách nhiệm xử lý

- Mobifone, Gtel, VNPAY, BIDV, Momo thống nhất cơ chế phối hợp xử lý lỗi theo từng mã giao dịch, mã hồ sơ, mã yêu cầu kỹ thuật; xác định đầu mối tiếp nhận, thời điểm tiếp nhận, dữ liệu cần cung cấp, kết quả kiểm tra và thời gian phản hồi. Hoàn thành trong ngày 18/6/2026.

- Gtel bố trí đầu mối kỹ thuật thường trực để phối hợp Mobifone truy vết lỗi kết nối, hàng đợi, thời gian chờ xử lý, luồng định tuyến, thiết bị cân bằng tải và các lỗi kỹ thuật liên quan. Thực hiện từ ngày 18/6/2026.

3. Tổ chức thực hiện

(1) Mobifone, Gtel, VNPT, VNPAY, BIDV, Momo, Bộ Tư pháp, Kho bạc Nhà nước và các đơn vị liên quan chịu trách nhiệm xử lý dứt điểm các nội dung thuộc phạm vi quản lý, vận hành của đơn vị mình.

(2) Đối với các nội dung liên quan đến dữ liệu, cấu hình thủ tục hành chính, dịch vụ công, phí, lệ phí, tài khoản thụ hưởng, trạng thái hồ sơ, biên lai điện tử và kết quả giải quyết, đơn vị quản lý thủ tục hành chính, dịch vụ công và hệ thống chuyên ngành chịu trách nhiệm rà soát, cập nhật, chuẩn hóa, đồng bộ và phối hợp xử lý theo đúng phạm vi quản lý.

(3) Đối với các nội dung liên quan đến thanh toán, quyết toán, đối soát, trạng thái giao dịch, biên lai điện tử, tài khoản thụ hưởng và hạch toán, Mobifone chủ trì phối hợp VNPAY, BIDV, Momo, Kho bạc Nhà nước và đơn vị có liên quan đối chiếu, xác nhận, cập nhật kết quả xử lý theo từng mã giao dịch, mã hồ sơ, đơn vị thụ hưởng.

(4) Đối với các nội dung liên quan đến kết nối, truyền nhận dữ liệu, hàng đợi, thời gian chờ xử lý, hạ tầng kỹ thuật và luồng xử lý giữa các hệ thống, Gtel chủ trì phối hợp Mobifone, VNPT và các đơn vị liên quan kiểm tra, xác định nguyên nhân, khắc phục và báo cáo kết quả.

(5) Trung tâm Dữ liệu quốc gia theo dõi, tổng hợp, điều phối, đôn đốc việc thực hiện; trường hợp các đơn vị chậm xử lý, xử lý chưa dứt điểm hoặc phát sinh nội dung vượt thẩm quyền, Trung tâm Dữ liệu quốc gia tổng hợp, báo cáo Lãnh đạo Bộ Công an xem xét, chỉ đạo.

Trung tâm Dữ liệu quốc gia thông báo để các cơ quan, đơn vị biết, khẩn trương xử lý theo phạm vi trách nhiệm, 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;
- 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;
- Công an 34 tỉnh, thành phố;
- Lưu: VT, TTDLQG(P1, P4).

GIÁM ĐỐC



Thiếu tướng Nguyễn Ngọc Cường