

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH ĐẮK LẮK**

Số: /UBND-PVHCC

V/v rà soát, khắc phục các vướng
mắc trong quá trình vận hành Cổng
Dịch vụ công quốc gia tại Trung
tâm Dữ liệu quốc gia và Hệ thống
điều phối giải quyết TTHC tại tỉnh

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Đắk Lắk, ngày tháng 6 năm 2026

Kính gửi:

- Các sở, ban, ngành;
- Công an tỉnh;
- VNPT Đắk Lắk;
- MobiFone Đắk Lắk;
- UBND các xã, phường.

UBND tỉnh nhận được các Thông báo của Trung tâm Dữ liệu quốc gia - Bộ Công an về việc rà soát, khắc phục các vướng mắc trong quá trình vận hành Cổng Dịch vụ công quốc gia tại Trung tâm Dữ liệu quốc gia và Hệ thống điều phối giải quyết thủ tục hành chính (TTHC), gồm: Thông báo số 1970/TB-TTDLQG-P4 ngày 30/5/2026, Thông báo số 1973/TB-TTDLQG-P4 ngày 31/5/2026 và Thông báo số 1993/TB-TTDLQG-P4 ngày 01/6/2026 (*văn bản gửi kèm*). Để bảo đảm việc tiếp nhận, giải quyết TTHC cho người dân, doanh nghiệp được liên tục, thông suốt, ổn định, Chủ tịch UBND tỉnh yêu cầu các cơ quan, đơn vị, địa phương tập trung triển khai một số nội dung sau:

1. Các sở, ban, ngành

a) Bố trí nhân sự đầu mối phối hợp với Sở Khoa học và Công nghệ, Văn phòng UBND tỉnh và các doanh nghiệp viễn thông triển khai hiệu quả các nhiệm vụ được giao trong giai đoạn chuyển đổi, vận hành Cổng Dịch vụ công quốc gia tại Trung tâm Dữ liệu quốc gia.

b) Tập trung theo dõi tình hình tiếp nhận hồ sơ trên Cổng Dịch vụ công quốc gia và việc triển khai các phân hệ liên quan: Hệ thống điều phối, Hệ thống phản ánh kiến nghị, Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC, Nền tảng thanh toán trực tuyến bảo đảm tuân thủ đúng quy định hướng dẫn, thao tác nghiệp vụ; kịp thời phản ánh các khó khăn, vướng mắc và phối hợp với các đơn vị liên quan xử lý trong quá trình triển khai thực hiện nhiệm vụ tại cơ quan, đơn vị, địa phương.

c) Phối hợp chặt chẽ với đầu mối các bộ, ngành Trung ương trong triển khai Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tập trung của bộ, ngành Trung ương.

d) Thực hiện phân quyền và kiểm soát chặt chẽ các tài khoản, tài khoản quản trị cấp đơn vị, tài khoản xử lý trên các phân hệ quản trị Cổng Dịch vụ công quốc gia.

e) 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; hướng dẫn người dân, doanh nghiệp tra cứu, theo dõi tình trạng hồ sơ trong giai đoạn chuyển đổi hệ thống.

2. Giao Sở Khoa học và Công nghệ: Chủ trì, phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh, Công an tỉnh, các doanh nghiệp viễn thông và các đơn vị liên quan

a) Chủ trì rà soát toàn bộ hạ tầng kỹ thuật, tài khoản người dùng, luồng nghiệp vụ, dữ liệu đồng bộ và kết nối liên thông giữa Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh với Cổng Dịch vụ công quốc gia tại Trung tâm Dữ liệu quốc gia, Hệ thống điều phối giải quyết TTHC và Nền tảng thanh toán trực tuyến; kịp thời phối hợp xử lý các lỗi phát sinh trong quá trình vận hành.

b) Chủ trì theo dõi, kiểm tra việc tích hợp, đồng bộ dữ liệu hồ sơ, trạng thái xử lý, kết quả giải quyết, phản ánh kiến nghị và nghĩa vụ tài chính; phối hợp với Trung tâm Dữ liệu quốc gia, MobiFone và các doanh nghiệp liên quan xử lý các lỗi kỹ thuật, lỗi kết nối, lỗi điều hướng, lỗi thanh toán trực tuyến, lỗi đồng bộ trạng thái và các sự cố phát sinh khác.

c) Chủ trì rà soát việc cấp tài khoản, phân quyền trên Hệ thống điều phối giải quyết TTHC, Hệ thống Quản lý thanh toán tập trung; tổng hợp các trường hợp thiếu tài khoản, thiếu quyền, sai phạm vi phân quyền hoặc không đăng nhập được hệ thống để phối hợp xử lý kịp thời.

d) Khẩn trương rà soát, đồng bộ các hồ sơ phát sinh trước thời điểm chuyển đổi hệ thống nhưng chưa hoàn thành việc xử lý.

e) Bố trí đầy đủ nhân lực kỹ thuật trực hỗ trợ 24/7; chủ trì, phối hợp tổ chức tập huấn, hướng dẫn sử dụng hệ thống cho cán bộ, công chức, viên chức trên địa bàn tỉnh; hỗ trợ trực tiếp đối với các đơn vị còn lúng túng trong quá trình thao tác, xử lý hồ sơ trên hệ thống.

3. Giao Công an tỉnh

a) Phối hợp với Sở Khoa học và Công nghệ, Văn phòng UBND tỉnh và các đơn vị liên quan theo dõi, hỗ trợ xử lý các sự cố phát sinh trong quá trình vận hành hệ thống; phối hợp với Trung tâm Dữ liệu quốc gia - Bộ Công an xử lý các nội dung liên quan đến xác thực, định danh điện tử, tài khoản người dùng và khai thác dữ liệu dân cư phục vụ giải quyết TTHC.

b) Tổng hợp tình hình triển khai, kết quả rà soát, khắc phục các tồn tại, vướng mắc trên địa bàn tỉnh; xây dựng báo cáo định kỳ trước 17 giờ 00 hằng ngày báo cáo Trung tâm Dữ liệu quốc gia - Bộ Công an theo yêu cầu.

4. Văn phòng UBND tỉnh

Theo dõi, đôn đốc việc triển khai thực hiện của các cơ quan, đơn vị, địa phương; kịp thời tổng hợp các khó khăn, vướng mắc phát sinh, báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh xem xét, chỉ đạo.

5. VNPT Đắk Lắk, MobiFone Đắk Lắk

a) Bố trí đầy đủ nguồn lực kỹ thuật thường trực để phối hợp hỗ trợ tỉnh trong quá trình vận hành hệ thống; kịp thời xử lý các lỗi kỹ thuật phát sinh liên quan đến kết nối, liên thông, đăng nhập, điều hướng, thanh toán trực tuyến, đồng bộ dữ liệu, SMS Brandname, phản ánh kiến nghị và các nội dung liên quan.

b) Phối hợp với Trung tâm Dữ liệu quốc gia, Sở Khoa học và Công nghệ và các cơ quan, đơn vị liên quan hỗ trợ rà soát hồ sơ cũ chuyển đổi từ Công Dịch vụ công quốc gia cũ sang hệ thống mới; phối hợp kiểm thử, hướng dẫn sử dụng và xử lý các lỗi phát sinh trong quá trình vận hành hệ thống.

6. UBND các xã, phường

a) Tổ chức rà soát việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ TTHC trên hệ thống dùng chung, Công Dịch vụ công quốc gia; kịp thời phản ánh các khó khăn, vướng mắc phát sinh trong quá trình vận hành.

b) Kiểm tra việc cấp tài khoản, phân quyền cho cán bộ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công; trường hợp chưa được cấp tài khoản hoặc chưa đủ quyền thao tác trên Hệ thống điều phối giải quyết TTHC thì tiếp tục thực hiện việc tiếp nhận, xử lý hồ sơ theo quy trình hiện hành, bảo đảm không làm gián đoạn việc giải quyết TTHC cho người dân, doanh nghiệp.

c) Phối hợp với các sở, ban, ngành, đơn vị kỹ thuật trong quá trình kiểm thử, rà soát và xử lý lỗi; bảo đảm việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ cho người dân, doanh nghiệp được liên tục, thông suốt, không bị gián đoạn.

d) Tăng cường hướng dẫn, hỗ trợ người dân thực hiện dịch vụ công trực tuyến, sử dụng tài khoản định danh điện tử trên VNeID; kịp thời giải thích, hướng dẫn đối với các trường hợp phát sinh lỗi trong quá trình nộp hồ sơ, thanh toán trực tuyến hoặc tra cứu kết quả giải quyết TTHC.

Trên đây là một số nhiệm vụ trọng tâm nhằm bảo đảm vận hành ổn định, thông suốt Công Dịch vụ công quốc gia tại Trung tâm Dữ liệu quốc gia. Yêu cầu Thủ trưởng các sở, ban, ngành, Chủ tịch UBND các xã, phường và các đơn vị liên quan tập trung chỉ đạo, tổ chức triển khai thực hiện nghiêm túc, hiệu quả./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Bộ Công an (b/c);
- Thường trực Tỉnh ủy (b/c);
- Đảng ủy UBND tỉnh (b/c);
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- CVP, các PCVP UBND tỉnh;
- Các phòng, trung tâm thuộc VP UBND tỉnh;
- Lưu: VT, PVHCC (B-02b).

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Hồ Thị Nguyên Thảo