

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
TỈNH ĐẮK LẮK**

Số: /UBND-PVHCC  
V/v tiếp tục rà soát, xử lý các tồn tại,  
vướng mắc trong quá trình vận hành  
Công Dịch vụ công quốc gia tại  
Trung tâm Dữ liệu quốc gia và Hệ  
thống điều phối giải quyết TTHC

**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 Thông báo số 2022/TB-TTDLQG-P4 ngày 02/6/2026 và Thông báo số 2045/TB-TTDLQG-P4 ngày 03/6/2026 của Trung tâm Dữ liệu quốc gia - Bộ Công an về việc rà soát, khắc phục các vướng mắc trong quá trình vận hành Công Dịch vụ công quốc gia tại Trung tâm Dữ liệu quốc gia và Hệ thống điều phối giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) (*Văn bản gửi kèm*).

Theo nội dung các Thông báo nêu trên, hiện vẫn còn phát sinh một số tồn tại, vướng mắc liên quan đến đồng bộ hồ sơ, dữ liệu và trạng thái xử lý; thanh toán trực tuyến, biên lai điện tử và đối soát giao dịch; tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị; tài khoản, phân quyền người dùng; đăng nhập, xác thực VNeID; hồ sơ của tổ chức, người nước ngoài; hồ sơ chuyên đổi từ hệ thống cũ sang hệ thống mới và việc cấu hình TTHC, dịch vụ công trên Công Dịch vụ công quốc gia. Để kịp thời rà soát, khắc phục các tồn tại nêu trên, bảo đảm việc tiếp nhận, giải quyết TTHC cho người dân, doanh nghiệp được liên tục, thông suốt, Chủ tịch UBND tỉnh yêu cầu:

**1. Các sở, ban, ngành; UBND các xã, phường**

a) Khẩn trương rà soát, đối chiếu dữ liệu hồ sơ, trạng thái xử lý, kết quả giải quyết, dữ liệu thanh toán, phản ánh kiến nghị giữa Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh, Công Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống điều phối giải quyết TTHC và các hệ thống chuyên ngành; kịp thời phát hiện, xử lý hoặc phối hợp xử lý các trường hợp hồ sơ đồng bộ chậm, đồng bộ chưa đầy đủ hoặc trạng thái xử lý chưa thống nhất giữa các hệ thống.

b) Rà soát toàn bộ các dịch vụ công có phát sinh nghĩa vụ tài chính; đối chiếu phí, lệ phí, mã phí, biên lai điện tử, tài khoản thụ hưởng, tài khoản Kho bạc Nhà nước và trạng thái thanh toán trên từng TTHC; kịp thời xử lý hoặc phối hợp xử lý các trường hợp chưa hiển thị nghĩa vụ tài chính, không sinh mã QR, chưa cập nhật biên lai hoặc sai lệch trạng thái thanh toán.

c) Tăng cường kiểm tra việc tiếp nhận, phân công xử lý, theo dõi và cập nhật kết quả giải quyết phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp trên hệ thống; bảo đảm không để tồn đọng, quá hạn hoặc bỏ sót phản ánh, kiến nghị.

d) Rà soát việc cấp tài khoản, phân quyền cho cán bộ, công chức trên Hệ thống điều phối giải quyết TTHC và Hệ thống tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị; bảo đảm đúng vai trò, chức năng, địa bàn và đơn vị xử lý; kịp thời tổng hợp các trường hợp thiếu tài khoản, thiếu quyền hoặc không đăng nhập được hệ thống để phối hợp xử lý.

e) Tiếp tục rà soát các khó khăn, vướng mắc liên quan đến tài khoản định danh điện tử của tổ chức, doanh nghiệp và người nước ngoài; trường hợp phát sinh vướng mắc trong quá trình đăng nhập, xác thực hoặc nộp hồ sơ phải kịp thời tổng hợp, báo cáo để phối hợp xử lý.

g) Đối với các trường hợp phát sinh lỗi, khẩn trương tổng hợp đầy đủ mã hồ sơ, mã TTHC, mã giao dịch thanh toán, mã phản ánh kiến nghị, thời điểm phát sinh, hình ảnh lỗi và trạng thái xử lý trên từng hệ thống để phối hợp xử lý theo quy định.

h) Các sở, ban, ngành chịu trách nhiệm rà soát toàn bộ TTHC, dịch vụ công thuộc phạm vi quản lý; bảo đảm việc công bố, công khai, cấu hình và cập nhật đầy đủ, chính xác trên Cổng Dịch vụ công quốc gia; kịp thời khắc phục các sai sót liên quan đến biểu mẫu điện tử, thành phần hồ sơ, phí, lệ phí, thời hạn giải quyết, quy trình xử lý và phân quyền cho cơ quan, đơn vị tiếp nhận, giải quyết hồ sơ theo quy định.

i) Đối với các nội dung tồn tại, vướng mắc được nêu tại Phụ lục kèm theo Thông báo số 2022/TB-TTDLQG-P4 và Thông báo số 2045/TB-TTDLQG-P4, khẩn trương rà soát, xác định nguyên nhân, phối hợp xử lý theo thẩm quyền; trường hợp vượt thẩm quyền, tổng hợp đầy đủ hồ sơ, tài liệu liên quan gửi Công an tỉnh, Sở Khoa học và Công nghệ để tổng hợp, phối hợp xử lý và báo cáo Trung tâm Dữ liệu quốc gia - Bộ Công an.

## **2. Giao Sở Khoa học và Công nghệ**

a) Chủ trì theo dõi tình hình vận hành Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh; tổng hợp các khó khăn, vướng mắc liên quan đến đồng bộ hồ sơ, thanh toán trực tuyến, tài khoản, phân quyền, đăng nhập VNeID, hồ sơ người nước ngoài và hồ sơ chuyển đổi từ hệ thống cũ sang hệ thống mới.

b) Phối hợp với Trung tâm Dữ liệu quốc gia, MobiFone, VNPT và các đơn vị liên quan xử lý các lỗi kỹ thuật phát sinh; hướng dẫn, hỗ trợ các cơ quan, đơn vị, địa phương trong quá trình vận hành hệ thống.

c) Chủ trì rà soát việc cấp tài khoản, phân quyền, tập huấn cán bộ cấp tỉnh, cấp xã; rà soát cây đơn vị, cây xử lý trên Hệ thống điều phối giải quyết TTHC và Hệ thống Quản trị thanh toán tập trung; kịp thời phối hợp xử lý các trường hợp phát sinh vướng mắc.

d) Phối hợp với Công an tỉnh tổng hợp kết quả rà soát, xử lý các tồn tại, vướng mắc trên địa bàn tỉnh; tham mưu UBND tỉnh báo cáo Trung tâm Dữ liệu quốc gia theo yêu cầu.

### **3. Giao Công an tỉnh**

a) Phối hợp với Sở Khoa học và Công nghệ và các đơn vị liên quan xử lý các nội dung liên quan đến xác thực điện tử, định danh điện tử, tài khoản VNeID, dữ liệu dân cư và các nội dung thuộc phạm vi quản lý của Bộ Công an phục vụ giải quyết TTHC.

b) Tổng hợp kết quả rà soát, xử lý các tồn tại, vướng mắc trên địa bàn tỉnh; tham mưu UBND tỉnh báo cáo Trung tâm Dữ liệu quốc gia theo yêu cầu.

### **4. Giao Văn phòng UBND tỉnh**

Chủ trì theo dõi tình hình tiếp nhận, giải quyết TTHC và xử lý phản ánh, kiến nghị trên địa bàn tỉnh; phối hợp với Sở Khoa học và Công nghệ đôn đốc các cơ quan, đơn vị triển khai thực hiện, 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**

Bổ trí đầy đủ nguồn lực kỹ thuật thường trực; phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan rà soát, xử lý các lỗi liên quan đến đồng bộ dữ liệu, đăng nhập, điều hướng, thanh toán trực tuyến, phản ánh kiến nghị, tin nhắn SMS, hồ sơ chuyển đổi từ hệ thống cũ sang hệ thống mới và các chức năng liên quan khác.

Yêu cầu Thủ trưởng các sở, ban, ngành, Chủ tịch UBND các xã, phường và các đơn vị liên quan nghiêm túc triển khai thực hiện; thường xuyên theo dõi, rà soát, kịp thời phát hiện, xử lý hoặc phối hợp xử lý các tồn tại, vướng mắc phát sinh, bảo đảm việc tiếp nhận, giải quyết TTHC cho người dân, doanh nghiệp được liên tục, thông suốt, ổn định./.

#### ***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**