

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH ĐẮK LẮK**

Số: /UBND-PVHCC
V/v tiếp tục rà soát, xử lý các
vướng mắc trong quá trình vận hành
Công Dịch vụ công quốc gia

**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 2079/TB-TTDLQG-P4 ngày 04/6/2026 và Thông báo số 2099/TB-TTDLQG-P4 ngày 05/6/2026 của Trung tâm Dữ liệu quốc gia - Bộ Công an về kết quả vận hành và các nhiệm vụ, giải pháp tiếp tục triển khai nhằm bảo đảm vận hành ổn định 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); tiếp theo Công văn số 8015/UBND-PVHCC ngày 04/6/2026 của UBND tỉnh (*văn bản gửi kèm*). Để bảo đảm vận hành ổn định, thông suốt hệ thống, nâng cao hiệu quả tiếp nhận, giải quyết TTHC cho người dân, doanh nghiệp, 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, Cổng Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống điều phối giải quyết TTHC và các hệ thống chuyên ngành; kịp thời phát hiện, 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 phối hợp xử lý các trường hợp chưa hiển thị nghĩa vụ tài chính, không hiển thị mã QR, chưa cập nhật biên lai hoặc sai lệch trạng thái thanh toán.

c) Trường hợp hồ sơ đã nộp nhưng chưa thanh toán trực tuyến được, hướng dẫn người dân, doanh nghiệp thực hiện phương án phù hợp theo quy trình hiện hành, không làm gián đoạn tiếp nhận, giải quyết hồ sơ.

d) Rà soát danh sách tài khoản còn thiếu, sai phân quyền hoặc không truy cập được hệ thống; gửi thông tin về Sở Khoa học và Công nghệ và MobiFone Đắk Lắk để tổng hợp, xử lý.

e) Đối với các trường hợp phát sinh lỗi, khẩn trương tổng hợp đầy đủ mã hồ sơ, mã TTHC/dịch vụ công, 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 gửi Sở Khoa học và Công nghệ, Công an tỉnh để tổng hợp, xử lý.

g) Đối với các sở, ban, ngành, khẩn trương rà soát toàn bộ TTHC, dịch vụ công thuộc phạm vi quản lý; bảo đảm công bố, công khai, cấu hình đầy đủ, đúng cấp giải quyết, đúng thành phần hồ sơ, phí, lệ phí, thời hạn giải quyết, tài khoản thụ hưởng và quy trình xử lý. Không để xảy ra tình trạng TTHC đã công khai nhưng chưa có dịch vụ công tương ứng, dịch vụ công chưa cấu hình đầy đủ hoặc điều hướng sai hệ thống.

h) Quán triệt cán bộ, công chức, viên chức trực tiếp tiếp nhận, giải quyết TTHC thực hiện nghiêm túc các nội dung tại văn bản này và các nội dung Thông báo của Trung tâm Dữ liệu quốc gia; kịp thời nắm bắt, xử lý hoặc chuyển xử lý các khó khăn, vướng mắc phát sinh đến cơ quan, đơn vị có thẩm quyền; hướng dẫn, giải thích cho người dân, doanh nghiệp phối hợp thực hiện, bảo đảm việc tiếp nhận, giải quyết TTHC được liên tục, thông suốt.

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, Công an tỉnh, MobiFone, VNPT và các đơn vị liên quan xử lý các lỗi kỹ thuật phát sinh; hướng dẫn, hỗ trợ, tiếp tục tổ chức tập huấn bổ sung cho các cán bộ, công chức, viên chức trực tiếp tiếp nhận, xử lý hồ sơ, ưu tiên cấp cơ sở trong quá trình vận hành hệ thống.

c) Chủ trì rà soát việc cấp tài khoản, phân quyền, cây đơn vị, cây xử lý trên Hệ thống điều phối giải quyết TTHC, thanh toán trực tuyến; tổng hợp các trường hợp còn thiếu tài khoản, sai phân quyền hoặc không truy cập được hệ thống để phối hợp xử lý.

3. Giao Công an tỉnh

a) Phối hợp với Sở Khoa học và Công nghệ, Văn phòng UBND tỉnh, MobiFone Đắk Lắk, VNPT Đắk Lắk và các cơ quan, đơn vị liên quan theo dõi, tổng hợp các khó khăn, vướng mắc liên quan đến xác thực điện tử, định danh điện tử, tài khoản VNeID, tài khoản tổ chức, người nước ngoài và các nội dung thuộc phạm vi quản lý của Bộ Công an; phối hợp xử lý, kiểm thử, xác nhận kết quả khắc phục lỗi theo quy định.

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

Theo dõi, đôn đốc việc triển khai thực hiện; tổng hợp các khó khăn, vướng mắc phát sinh trong quá trình vận hành hệ thống, báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh xem xét, chỉ đạo.

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, hiệu quả và đúng quy 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